

# EERSTE METING SLACHTOFFERMONITOR: ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS MET JUSTITIËLE SLACHTOFFERONDERSTEUNING

## Deel 1: politie

REGIOPLAN BELEIDSONDERZOEK

# EERSTE METING SLACHTOFFERMONITOR: ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS MET JUSTITIËLE SLACHTOFFER-ONDERSTEUNING

## Deel 1: politie

- eindrapport -

Dr. M. Timmermans
Drs. J. van den Tillaart
Drs. G. Homburg

Regioplan
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD  Amsterdam
Tel.:  +31 (0)20 – 531 53 15
Fax :  +31 (0)20 – 626 51 99

REGIOPLAN

Amsterdam, november 2012
Publicatienr. 2166

REGIOPLAN

# VOORWOORD

In de afgelopen jaren is er steeds meer aandacht gekomen voor de positie van slachtoffers en zijn de rechten van slachtoffers van misdrijven uitgebreid. De politie, het OM, de Rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland hebben hierdoor een steeds belangrijkere taak gekregen in de ondersteuning van slachtoffers. Met de slachtoffermonitor zal periodiek worden gemeten wat de ervaringen zijn van slachtoffers die te maken hebben gehad met justitiële instanties. Regioplan heeft in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie de eerste meting uitgevoerd. In dit deelrapport wordt verslag gedaan van de ervaringen van slachtoffers met betrekking tot de ontvangen slachtofferondersteuning van de politie. In een tweede deelrapport zullen de resultaten ten aanzien van Slachtofferhulp Nederland, het OM en de rechtspraak worden neergelegd. Het geheel aan resultaten van de eerste meting van de slachtoffermonitor zal in een factsheet beschikbaar komen.

Een groot aantal personen heeft meegewerkt aan de totstandkoming van dit deelrapport. De politie heeft adressen van een willekeurige selectie van slachtoffers ter beschikking gesteld. Uiteraard was de medewerking van slachtoffers zelf van groot belang in dit onderzoek. Zij hebben in enquêtes aangegeven wat hun ervaringen zijn met de ontvangen slachtofferondersteuning door de politie. Wij danken alle respondenten graag voor hun medewerking aan het onderzoek.

Onze dank geldt ook voor de leden van de commissie die het onderzoek heeft begeleid:

- mw. dr. Ineke Stoop (Sociaal en Cultureel Planbureau, voorzitter)
- mw. mr. drs. Tasnim van den Hoogen-Saleh (Directie Sanctie- en Preventiebeleid)
- dhr. drs. Wieger van der Heide (Inspectie Veiligheid en Justitie)
- dhr. drs. Erik Lanting (Openbaar Ministerie, Parket-Generaal)
- dhr. drs. Tom Claassen (VTS Politie Nederland) opgevolgd door: dhr. mr. Arijan Doeser (VTS Politie Nederland)
- mw. dr. Sonja Leferink (Slachtofferhulp Nederland)
- mw. dr. Suzan Verberk (Raad voor de Rechtspraak)
- dhr. dr. Antony Pemberton (Universiteit van Tilburg, Intervict)
- mw. drs. Annemarie ten Boom (ministerie van Veiligheid en Justitie, WODC)

Wij danken de leden van de begeleidingscommissie voor de kundige en betrokken wijze waarop ze het onderzoek hebben begeleid.

Ger Homburg
projectleider

REGIOPLAN

## INHOUDSOPGAVE

REGIOPLAN

# MANAGEMENTSAMENVATTING

Voor u ligt de rapportage van de eerste meting van de slachtoffermonitor (2011). In dit rapport wordt verslag gedaan van de ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning, verleend door de politie. Andere instanties die een belangrijke taak vervullen in slachtofferondersteuning zijn Slachtofferhulp Nederland (SHN), het Openbaar Ministerie (OM), de Rechtspraak, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en het Schadefonds Geweldsmisdrijven. De huidige monitor richt zich behalve op de politie, ook op slachtofferondersteuning verleend door SHN, het OM en de Rechtspraak. Ervaringen met betrekking tot justitiële slachtofferondersteuning verleend door deze instanties zullen in een apart deelrapport beschikbaar komen. Daarnaast worden de belangrijkste resultaten van de slachtoffermonitor als geheel in een factsheet gepresenteerd. Het tweede deelrapport en de factsheet zullen naar verwachting medio 2013 verschijnen.

## Aanleiding slachtoffermonitor

In de afgelopen jaren is er toenemende aandacht voor het verbeteren van de positie van slachtoffers. Dit is tot uitdrukking gekomen in zowel nieuwe rechten voor slachtoffers, zoals het spreekrecht in strafzittingen, als in initiatieven tot een efficiëntere werkwijze binnen de justitiële slachtofferondersteuning, in de vorm van vernieuwde slachtofferloketten. In deze loketten werken medewerkers van de drie belangrijkste partijen, de politie, het Openbaar Ministerie (OM) en Slachtofferhulp Nederland (SHN), met elkaar aan justitiële slachtofferondersteuning. Het ministerie van Veiligheid en Justitie hecht er waarde aan de ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning in kaart te brengen en daarmee vast te stellen waar verbeteringen nodig en mogelijk zijn. Er is daarom besloten om periodiek de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van het slachtoffer te meten.

## Methode nulmeting

Er is een willekeurige steekproef getrokken van slachtoffers die van 1 april 2011 tot en met 16 mei 2011 aangifte bij de politie hebben gedaan en zodoende in de registraties voorkwamen. Daarbij zijn adressen van bedrijven, adressen uit het buitenland, en van personen onder de twaalf jaar buiten beschouwing gelaten. De verdeling van cases per delictcategorie is: geweld (40%), vermogen (40%) en openbare orde en vernieling (20%).

Er is gebruikgemaakt van een vragenlijst bestaande uit 28 items (aspecten) die ervaringen met slachtofferondersteuning verleend door de politie in kaart

brengen. In totaal hebben 509 personen de vragenlijst ingevuld, van wie 312 via een webenquête en 197 via een telefonische enquête. De totale respons komt neer op 30 procent (509 van de 1690 uitgenodigde personen). De dataverzameling heeft in de maanden februari, maart en april 2012 plaatsgevonden.

In dit rapport beschrijven we de ervaringen van slachtoffers aan de hand van de 28 aspecten van slachtofferondersteuning die in de vragenlijst aan bod zijn gekomen. De afzonderlijke aspecten kunnen worden onderverdeeld naar een zestal thema's, of overkoepelende onderdelen van justitiële slachtofferondersteuning. Deze overkoepelende resultaten hebben betrekking op de onderdelen:

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Veiligheid/schadeherstel*: de inzet van medewerkers op het vergroten van de veiligheid en het realiseren van schadeherstel.
3. *Politietaak*: de mate waarin de politie inzet toont op haar kerntaken, zoals opsporing, arrestatie, informeren over ontwikkelingen in zaak en vervolg van proces.
4. *Hulp aan slachtoffer/positie van slachtoffer*: de mate van informatieverstrekking met betrekking tot rechten van slachtoffers en mogelijke hulpverlening.
5. *Inspraak/participatie*: de mate van inspraak bij te nemen beslissingen en de mate waarin daarbij rekening is gehouden met rechten van het slachtoffer.
6. *Stroomlijning*: de mate waarin informatieoverdracht van politie naar slachtoffer en proces-verbaal opmaken vlot verlopen.

Aan de hand van statistische toetsen is onderzocht of ervaringen tussen groepen slachtoffers (op basis van persoons- of zaakskenmerken) van elkaar afwijken. Hiervoor is gebruikgemaakt van statistische analyses. Resultaten wijken statistisch significant van elkaar af bij een significantieniveau <.05. Deze monitor heeft niet tot doel om de ervaringen van slachtoffers en verschillen tussen groepen te duiden.

## Responsgroep

De meerderheid van de responsgroep (N=509) is man (62%). De leeftijd van de respondenten loopt uiteen van 13 tot 89 jaar. De gemiddelde leeftijd is 43,4 jaar. De meeste respondenten zijn tussen de 31 en 60 jaar oud (54%). Ruim een derde van de respondenten is hoger opgeleid (36%) of middelbaar opgeleid (35%), terwijl 29 procent een lagere opleiding heeft genoten. Vergeleken met de Nederlandse populatie is deze verdeling over opleiding enigszins scheef te noemen, met een hoger aandeel hoger opgeleiden in de onderzoeksgroep. De grote meerderheid is afkomstig uit Nederland (net als hun ouders), terwijl tien procent niet in Nederland werd geboren.

Non-responsanalyse laat zien dat weigeraars niet afwijken van de responsgroep op achtergrondkenmerken, geslacht en leeftijd, en tevens geen verschil laten zien in het oordeel dat zij geven met betrekking tot justitiële slachtofferondersteuning, gemeten aan de hand van één centrale stelling die aan beide groepen is voorgelegd. Wel is er sprake een lichte oververtegenwoordiging van slachtoffers van geweldsdelicten in de groep weigeraars. Er is geen reden om aan te nemen dat dit verschil de resultaten van het onderzoek heeft beïnvloed.

## Algemene ervaringen slachtoffers

Ervaringen van slachtoffers met de ontvangen slachtofferondersteuning door de politie laten twee uitersten zien. Slachtoffers zijn enerzijds zeer positief als het gaat om de wijze waarop zij zich bejegend voelen door medewerkers van de politie. De overgrote meerderheid (82%) is hier (zeer) tevreden over. Anderzijds zijn slachtoffers behoorlijk kritisch ten aanzien van twee andere onderdelen van de slachtofferondersteuning. Het gaat hier om de aandacht en inzet die medewerkers van de politie tonen ten aanzien van herstel van veiligheid en de geleden schade. Bijna de helft van de ondervraagden (45%) heeft (zeer) negatieve ervaringen op dit gebied. Ook als het gaat om zaken die direct te maken hebben met de politietaak, zoals informatieverstrekking over de ontwikkelingen in de zaak en de inzet op opsporing en arrestatie van de dader, hebben veel respondenten (zeer) negatieve ervaringen (tussen 40 en 50%). Tussen deze beide uitersten liggen de resultaten met betrekking tot de onderdelen 'hulp aan slachtoffer/positie van slachtoffer' en 'inspraak/participatie'. Circa 60 procent heeft positieve ervaringen op deze gebieden.

## Belangrijkste aspecten

Slachtoffers die te maken krijgen met slachtofferondersteuning door de politie, geven aan dat zij aan vier specifieke aspecten van de ondersteuning door politie het allergrootste belang hechten (75% geeft de hoogste belangscore 5 en minder dan 2% geeft de laagste belangscore 1). Dit zijn de aspecten:

- voldoende inzet tonen bij het opsporen van de dader;
- voldoende inzet tonen om de dader te arresteren;
- vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan;
- het gevoel dat medewerkers van de politie het verhaal van het slachtoffer serieus nemen.

De ervaringen ten aanzien van de twee laatstgenoemde aspecten zijn over het algemeen zeer positief; deze punten kunnen dan ook binnen de dienstverlening van de politie sterke punten of succesfactoren worden genoemd. Met betrekking tot de inzet op opsporing en arrestatie van de dader geven veel

slachtoffers aan negatieve ervaringen te hebben. Deze aspecten worden dan ook aangemerkt als aandachts- of verbeterpunten. Daarbij is het op zijn plaats te benadrukken dat juist deze aspecten direct onderdeel zijn van de politie-taak, en niet hoofdzakelijk van justitiële slachtofferondersteuning. Zodoende lijkt er op basis van deze resultaten geen sprake te zijn van grote knelpunten of lancunes wat betreft de kernactiviteiten van de justitiële slachtoffer-ondersteuning door de politie.

## Verschillen in ervaringen

Naast het algemene beeld van ervaringen met slachtofferondersteuning, besteedt dit rapport aandacht aan verschillen in ervaringen tussen groepen slachtoffers. Enerzijds is gekeken welke significante verschillen in ervaringen er met justitiële slachtofferondersteuning zijn op grond van persoonskenmer-ken, zoals geslacht, leeftijd (drie categorieën) en opleiding (drie niveaus), anderzijds op grond van enkele zaakskenmerken, namelijk delictcategorie en twee ‘uitkomsten’ van het proces: de mate waarin schade werd vergoed en de vraag of er een dader is gearresteerd.

**Geslacht**
Er zijn weinig verschillen in ervaringen tussen mannen en vrouwen. Wel valt op dat mannen vaker positievere ervaringen hebben dan vrouwen. Het gaat dan om zaken met betrekking tot schadeherstel en of men zijn/haar verhaal heeft kunnen doen voor er een beslissing werd genomen in de zaak.

**Leeftijd**
Het beeld is dat respondenten in de oudste leeftijdsgroep (60 jaar en ouder) vaak positievere ervaringen (of minder negatieve ervaringen) hebben. We zien dit terug bij de onderdelen van slachtofferondersteuning, zoals ‘veiligheid/ schadeherstel’ en ‘inspraak/participatie’, en op het niveau van de specifieke aspecten.

**Opleiding**
Respondenten met een middelbare opleiding hebben doorgaans positievere ervaringen opgedaan dan hoger opgeleiden en lager opgeleiden. Het gaat dan om ervaringen met betrekking tot de overkoepelende onderdelen ‘bejegening’, ‘politietaak’, ‘hulp aan/positie van slachtoffer’ en ‘inspraak/participatie’.

**Delict**
Respondenten die slachtoffer zijn geworden van een vermogensdelict, een geweldsdelict of delict tegen openbare orde en vernieling, verschillen niet van elkaar in hun ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning.

**Schadevergoeding**
Het algemene beeld is dat slachtoffers die de geleden schade geheel vergoed hebben gekregen, positievere (of minder negatieve) ervaringen melden dan

slachtoffers die geen schadevergoeding hebben ontvangen en/of respondenten die een gedeeltelijke schadevergoeding hebben ontvangen.

**Arrestatie**

Ook tussen de groep slachtoffers van zaken waar een dader werd gearresteerd en de groep slachtoffers van zaken waarin dat niet het geval was, zijn er veel verschillen in de ervaringen met justitiële slachtoffer-ondersteuning. Slachtoffers van delicten waarbij een dader is aangehouden, hebben positievere (of minder negatieve) ervaringen op alle overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning, behalve het onderdeel stroomlijning.

## Verschillen in belangrijke aspecten

Ook ten aanzien van het belang dat slachtoffers hechten aan de aspecten van slachtofferondersteuning zijn er verschillen tussen groepen geconstateerd. Hierbij is gekeken naar de persoonskenmerken, geslacht, leeftijd en opleiding en daarnaast delictcategorie.

**Geslacht**
Vrouwen hechten meer belang aan de meeste aspecten dan mannen. Dit geldt met name voor de aspecten medeleven tonen en het gevoel van angst verkleinen.

**Leeftijd**
De oudste leeftijdsgroep (60 jaar en ouder) hecht doorgaans meer belang aan de verschillende aspecten dan respondenten in de jongste leeftijdsgroep en/of middelste leeftijdsgroep. Dit geldt het sterkst voor de aspecten informatie geven over de diensten van Slachtofferhulp en dat slachtoffers naar huis of een andere veilige plek worden gebracht.

**Opleiding**
Respondenten met een hogere opleiding hechten minder belang aan de meeste aspecten, vergeleken met lager opgeleiden en meestal ook middelbaar opgeleiden. Dit beeld is het sterkst aanwezig ten aanzien van de aspecten van begeleiding naar medische hulp of andere voorzieningen, niet vaak het verhaal hoeven te herhalen en het aspect van het gevoel van angst verkleinen.

**Delict**
De resultaten gesplitst naar delictcategorie wijzen uit dat slachtoffers van vermogensdelicten meer belang hechten aan veel aspecten dan slachtoffers van geweldsdelicten en/of slachtoffers van openbare orde en vernielings-delicten. Het grootste verschil doet zich voor bij slachtoffers van

vermogensdelicten, die er meer belang aan hechten dat medewerkers van de politie medeleven tonen dan slachtoffers van geweldsdelicten.

# 1 INLEIDING

Voor u ligt het deelrapport '*Eerste meting slachtoffermonitor: ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 1: politie*'. Het ministerie van Veiligheid en Justitie hecht er waarde aan de ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van slachtoffers periodiek te meten. Dit rapport is het resultaat van de eerste meting van de zogenaamde slachtoffermonitor.

Zoals de titel van het rapport vermeldt, wordt nu uitsluitend verslag gedaan van de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning die door de politie is verleend. Andere belangrijke partijen die justitiële slachtofferondersteuning verzorgen zijn Slachtofferhulp Nederland (SHN), het Openbaar Ministerie (OM), de Rechtspraak, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en het Schadefonds Geweldsmisdrijven. De huidige monitor richt zich behalve op de politie, op slachtofferondersteuning verleend door SHN, OM en de Rechtspraak. De resultaten voor deze organisaties waren echter door organisatorische omstandigheden nog niet beschikbaar ten tijde van de huidige rapportage en zullen in een apart deelrapport worden gepresenteerd. De totale resultaten van de eerste meting van de slachtoffermonitor zullen in een factsheet beschikbaar komen. Het tweede deelrapport en de factsheet zullen naar verwachting medio 2013 openbaar worden.

## 1.1 Aanleiding slachtoffermonitor

### 1.1.1 Justitiële slachtofferondersteuning en de monitor

In de afgelopen jaren is de aandacht voor slachtofferondersteuning sterk toegenomen. De aanvankelijke nadruk op emotionele en praktische ondersteuning door Slachtofferhulp Nederland is uitgebreid met verschillende vormen van slachtofferondersteuning, die het gebruik van nieuwe rechten door slachtoffers (zoals de schriftelijke slachtofferverklaring en het spreekrecht) moeten faciliteren en bevorderen. De verankering van de rechten van slachtoffers in de Wet versterking positie van het slachtoffer in het strafproces is hierbij een mijlpaal.

De justitiële ondersteuning wordt door verschillende organisaties aangeboden, waarvan Slachtofferhulp Nederland (SHN), de politie en het Openbaar Ministerie (OM) de belangrijkste zijn. Er zijn initiatieven genomen om de kwaliteit van de justitiële ondersteuning (en de efficiëntie van het werkproces) te verbeteren door de vorming van de vernieuwde slachtofferloketten, waarin drie partijen intensief samenwerken.

### 1.1.2 De slachtoffermonitor

Er is besloten om periodiek de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning vanuit het perspectief van het slachtoffer te meten. Hiervoor is door INTERVICT, in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het ministerie van Veiligheid en Justitie (WODC) een vragenlijst ontwikkeld[1].

Regioplan heeft in samenwerking met Ipsos Synovate met behulp van deze vragenlijst een eerste grootschalige meting uitgevoerd onder personen die in 2011 slachtoffer zijn geworden van een delict en naar aanleiding daarvan contact hebben gehad met justitiële instanties (in dit deelrapport: de politie). De ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning worden in kaart gebracht. Ook wordt nagegaan welk belang slachtoffers hechten aan diverse aspecten van de slachtofferondersteuning. Het is de bedoeling om de meting om de drie à vier jaar te herhalen, vandaar dat we spreken van een *monitor* slachtofferondersteuning.

### 1.1.3 Onderzoeksvragen (nulmeting)

Het huidige onderzoek betreft de eerste meting van de slachtoffermonitor. De resultaten van deze meting moeten antwoord geven op de onderzoeksvragen. In de huidige rapportage zal uitsluitend verslag worden gedaan van de resultaten die betrekking hebben op ervaringen van respondenten ten aanzien van de politieorganisatie.

*I. Ervaringen van slachtoffers*

1. Wat zijn anno 2011 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning? (rapportage ervaringsgegevens)
2. Welke aspecten en onderdelen van de slachtofferondersteuning vinden slachtoffers het belangrijkst?
3. Waar zijn de grootste kwaliteitsproblemen te vinden, dat wil zeggen aspecten en onderdelen waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee hun ervaringen niet goed zijn?

*II. Ervaringen gesplitst naar persoonskenmerken en zaakskenmerken*

4. Wat zijn de ervaringen van slachtoffers onderscheiden naar de verschillende persoonskenmerken leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en herkomst (geboorteland/geboorteland ouders)?
5. Hechten slachtoffers met verschillende persoonskenmerken belang aan verschillende aspecten en onderdelen van de slachtofferondersteuning?
6. Wat zijn de ervaringen van slachtoffers onderscheiden naar de verschillende delictcategorieën (geweld, vermogen, en openbare orde en veiligheid)?

---

[1] Zie: Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg (2009). INTERVICT/Prismaprint Tilburg. En: Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg (2011). INTERVICT/Prismaprint Tilburg.

7. Hechten slachtoffers van verschillende delictcategorieën belang aan verschillende aspecten en onderdelen van de justitiële slachtoffer-ondersteuning?
8. In hoeverre verschillen de ervaringen en belangscores van slachtoffers die in sterke mate in het strafproces hebben geparticipeerd (door gebruikmaking van spreekrecht, een schriftelijke slachtofferverklaring, voeging, een officiersgesprek of een dadergesprek) en slachtoffers die niet of weinig hebben geparticipeerd?
9. In welke mate en in welke richting is er samenhang tussen de (gepercipieerde) uitkomst(en) van het strafproces (schadevergoeding, aanhouding, vervolging en bestraffing dader, oordeel over de sanctie) en de ervaringen die slachtoffers in dat proces hebben opgedaan?

*III. Respons en non-respons*

10. Op welke kenmerken wijken de respondenten van het onderzoek af van de weigeraars? Wat is er bekend over een eventueel afwijkend oordeel over de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning tussen respondenten en weigeraars?

Vraag 8 wordt niet in het huidige rapport beantwoord, maar zal in de totaalrapportage aan bod komen. Dit komt doordat respondenten in de steekproef van de politie geen vragen hebben beantwoord ten aanzien van participatie. Deze vragen zijn wel van toepassing voor respondenten uit de steekproeven van het OM en SHN. Hetzelfde geldt min of meer ook voor vraag 9: respondenten uit de politiesteekproef beantwoordden geen vragen over vervolging en bestraffing van de dader, en het oordeel over de sanctie. Uitkomsten over deze zaken komen in de totaalrapportage aan bod.

## 1.2 Methode

In deze paragraaf wordt verslag gedaan van de methodische aanpak van de eerste meting in de slachtoffermonitor, en specifiek met betrekking tot het deel van de politie. We gaan hieronder achtereenvolgens in op de steekproeftrekking, de vragenlijst en tot slot de wijze van datacollectie onder respondenten afkomstig uit de politieregistratie.

### 1.2.1 Steekproeftrekking

*Doelgroep*

De huidige monitor richt zich op justitiële slachtofferondersteuning aangebo-den door de politie, het OM, de Rechtspraak en SHN. Potentiële respondenten zijn bij de politie, het OM en SHN geworven, waar steekproeven van slachtoffers zijn getrokken uit de registraties van de instanties. De *totale* doelsteekproef omvat minimaal 1000 respondenten, waarvan 509 personen op basis van politieregistraties (gerealiseerd), 250 personen op basis van OM

registraties (beoogd) en 250 personen afkomstig uit de SHN populatie (beoogd).

*Steekproefinstructie*
Het WODC heeft als opdrachtgever de steekproefinstructie verzorgd bij de politie, OM en SHN. De steekproef werd vervolgens door de organisaties zelf getrokken. De instructies daarbij waren dat er een willekeurige steekproef moest worden genomen van het benodigd aantal cases per delictcategorie (geweld, vermogen en openbare orde en vernieling, zie verderop onder het kopje 'stratificatie'). De delictindeling per categorie is opgenomen in bijlage 1. Cases werden gevormd door zaken waarbij een slachtoffer was betrokken. Indien er bij een zaak meerdere slachtoffers stonden geregistreerd, was de instructie om de eerstgenoemde persoon op te nemen in de steekproef. Voor de drie steekproefkaders gold daarnaast dat cases met adressen in het buitenland, adressen van niet-natuurlijke personen (bedrijven en instellingen) en cases van personen jonger dan twaalf jaar zijn verwijderd uit de bronbestanden. Ook werden cases waarin sprake was van huiselijk geweld achterwege gelaten.[2] Vervolgens werden de benodigde NAW-gegevens waar nodig en mogelijk door de instantie zelf toegevoegd aan het steekproefbestand.
Zaken in de steekproef van de politie betreffen (natuurlijke) personen die in de periode 1 april 2011 tot en met 16 mei 2011 aangifte hebben gedaan en zelf slachtoffer van een delict waren.

*Stratificatie*
In tabel 1.1 wordt duidelijk hoe de delictcategorieën vermogen, openbare orde en vernieling, en geweld zijn verdeeld over de aangiften bij politie. De verdeling van delicttypen in de aangiften bij de politie is tamelijk scheef, met circa twee derde vermogensdelicten, een vijfde openbare orde en vernielingsdelicten en een tiende geweldsdelicten.

**Tabel 1.1 Populatiegegevens (o.b.v. aangiften) voor politiesteekproef**

| Aangiften | Aantal (populatie) | Percentage (populatie) | Steekproef % (aantal) |
|---|---|---|---|
| Vermogen | 718.229 | 67% | 40% (200) |
| Openbare orde en vernieling | 231.863 | 22% | 20% (100) |
| Geweld | 120.242 | 11% | 40% (200) |
| Totaal | 1.070.334 | 100% | 100% (500) |

Bron: CBS, periode 2008

Om ervoor te zorgen dat enerzijds de verschillende delictcategorieën goed vertegenwoordigd zouden zijn in de steekproef en anderzijds de aantallen hoog genoeg zijn om over de verschillende slachtoffers in de delictcategorieën statistisch betrouwbare uitspraken te kunnen doen, was het nodig om de steekproef te stratificeren naar type delict. De gestratificeerde steekproef van

[2] Om te voorkomen dat slachtoffers van huiselijk geweld door de uitnodiging voor het onderzoek onbedoeld in problemen gebracht zouden worden. Het kan zijn dat de pleger niet op de hoogte was van de aangifte.

de politie moest uit 40 procent vermogensdelicten bestaan, uit 20 procent openbare orde en vernielingsdelicten en uit 40 procent geweldsdelicten.

*Weging*
De respons die uiteindelijk met de gestratificeerde steekproef is verkregen, is teruggewogen naar de oorspronkelijke verdeling van delicten zoals die in de algemene bevolking voorkomt. Gebeurt dit niet, dan wegen de resultaten van slachtoffers van geweldsdelicten veel te zwaar mee (in de steekproef is 40% van de respondenten slachtoffer van een geweldsdelict, terwijl dit maar 11% is in de algemene bevolking). Voor de politiesteekproef zijn per delictcategorie weegfactoren berekend door het absolute aandeel van een delictcategorie in de populatie te delen door het absolute aandeel van dat type in de steekproef. Tabel 1.2 laat de weegfactoren zien.

**Tabel 1.2 Weegfactoren voor politiesteekproef**

| Politie | Populatie | Steekproef | Weegfactor (=aandeel populatie/ aandeel steekproef)* |
|---|---|---|---|
| Vermogen | 67% | 40% | 1,66 |
| Vernieling en openbare orde | 22% | 20% | 1,09 |
| Geweld | 11% | 40% | 0,28 |

* Om afrondingsverschillen te voorkomen, is de weegfactor niet berekend met het genoemde aandeel in percentages, maar met het aandeel in oorspronkelijke absolute aantallen (niet vermeld omwille van overzichtelijkheid).
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De betekenis van een weegfactor van 1,66 voor vermogen is dat de antwoorden van slachtoffers van vermogensdelicten 1,66 keer ‘meetellen’. Een weegfactor van 0,28 voor geweld betekent dat de antwoorden van slachtoffers van geweldsdelicten ‘slechts’ voor 0,28 ‘meetellen’. Weegfactoren mogen overigens niet te groot zijn: een aandeel van 5% in een steekproef kan niet worden opgeblazen tot 50%. Alle resultaten in dit rapport zijn tot stand gekomen op de gewogen data, tenzij anders wordt vermeld.

De toepassing van het wegen van de data heeft tot gevolg dat het aantal waarnemingen waarop groepsgemiddelden (bijvoorbeeld mannen en vrouwen) zijn gebaseerd, wijzigt ten opzichte van het oorspronkelijke aantal waarnemingen in subgroepen in dit onderzoek. Dit is aan de orde in de tabellen in hoofdstuk 3. De oorspronkelijke aantallen binnen de subgroepen zijn terug te vinden in paragraaf 1.3 (Respons en non-respons).

### 1.2.2 Vragenlijst

Er zijn feitelijk twee (identieke) vragenlijsten gebruikt, een voor het online veldwerk en een voor het telefonische veldwerk. De vragenlijst is in eerste instantie ontwikkeld door INTERVICT[3] en voor de eerste meting van deze

[3] Zie: Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg (2009). INTERVICT/Prismaprint Tilburg. En: Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg (2011). INTERVICT/Prismaprint Tilburg.

monitor door Regioplan op punten aangepast. De lijst bestaat uit blokken met vragen, bedoeld voor verschillende respondentgroepen: een blok is bedoeld voor respondenten die recente ervaringen hebben opgedaan met de politie, een voor respondenten die recente ervaringen hebben opgedaan met het Openbaar Ministerie en een blok voor respondenten die met SHN in aanraking zijn gekomen. Ook is er een blok met vragen voor respondenten die ervaringen hebben opgedaan met de rechtspraak. De vragenlijst bevat verder een vast deel van vragen die voor alle respondenten (van politie, OM en SHN) zijn bedoeld. Zie de volledige vragenlijst in bijlage 2. De gemiddelde invultijd van de online vragenlijst bedroeg 25 minuten, de gemiddelde gespreksduur telefonisch 30 minuten.

*Centrale vraag*
Om inzicht te krijgen in welke mate de niet-responderende personen minder dan wel meer tevreden zijn met de aangeboden slachtofferondersteuning is gebruikgemaakt van de zogenaamde *centrale vraag procedure*. Met een centrale non-responsvraag komen we meer te weten over de niet-responderende personen in vergelijking tot de responderende personen. Aan respondenten die (telefonisch) deelname weigerden, werd gevraagd een oordeel te geven over een bepaalde stelling. Deze stelling werd ook voorgelegd aan de responsgroep, zodat vergelijking achteraf mogelijk is. Omdat respondenten uit de verschillende steekproeven met andere organisaties te maken hebben gehad, is ervoor gekozen om de centrale vraag per steekproef (van politie, OM en SHN) op te stellen. Om te bepalen welke van de stellingen het meest geschikt is als centrale vraag, is het databestand van de proefmetingen van INTERVICT geanalyseerd. We zochten per steekproef een vraag die goed correleert met een geconstrueerde schaal van tevredenheid (deze schaal bestaat uit de optelsom van de waarderingen op alle stellingen) en ten tweede goed aansluit bij de inhoud van justitiële slachtofferondersteuning.
De stelling die voor respondenten uit de politiesteekproef werd geselecteerd is: *"In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: de medewerkers van de politie hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen",* waarop zij op een schaal van 'geheel mee oneens' (1) tot en met 'geheel mee eens' (5) een antwoord konden geven.

### 1.2.3 Dataverzameling en steekproefverantwoording

*Werkwijze dataverzameling*
Bij de uitvoering van het veldwerk zijn twee dataverzamelingsmethoden gebruikt: online en telefonisch. De werkwijze was hierbij als volgt. In eerste instantie is het onderzoek per brief door het ministerie van Veiligheid en Justitie aangekondigd. Bij personen jonger dan achttien jaar is ook een brief ter attentie van de ouder/verzorger gestuurd. Een voorbeeld van beide brieven is te vinden in bijlage 3. Bij de brief was een non-responskaartje gevoegd, waarmee mensen zich konden afmelden voor het onderzoek. Nadat de schriftelijke afmeldingen (en telefonische weigeringen) waren verwerkt, is bepaald welke steekproefomvang voor het veldwerk benodigd zou zijn. Hierbij

is een deel van de (ruime) beschikbare steekproef (op willekeurige basis) apart gezet en niet meer gebruikt voor het onderzoek. De resterende personen zijn door middel van een brief uitgenodigd om online aan het onderzoek deel te nemen. De uitnodigingsbrief is als bijlage 4 opgenomen. De uitzet is in twee fasen gedaan om tot een optimale respons te komen. In eerste instantie is slechts een deel van de bruto beschikbare steekproef benaderd. Van deze steekproef is de respons bijgehouden en zowel totaal als per relevante subgroep geanalyseerd. Op basis van deze analyse is een tweede steekproef uitgezet, waarbij per stratum het benodigde aantal records is geselecteerd. Onderzoeksbureau Ipsos Synovate voerde de datacollectie uit in de maanden februari t/m april 2012.

Om de respons positief te beïnvloeden, is de respondenten een incentive aangeboden. Zij konden kiezen tussen een bedrag van 5 euro op eigen rekening of een donatie van dat bedrag aan een goed doel. 59 procent van de respondenten koos voor de donatie aan een goed doel, 39 procent voor het bedrag op eigen rekening en 2 procent zag van het incentive af.

*Aantallen*
Er waren na steekproeftrekking complete adresgegevens van 3735 personen beschikbaar. Het onderzoek is in totaal bij 2499 respondenten (zoals gezegd in 2 fasen) schriftelijk aangekondigd (zie tabel 1.3). Wegens *oversampling* zijn 809 personen niet uitgenodigd voor deelname, wat resulteert in een netto steekproef van 1690 personen. Hiervan meldden 311 personen zich na aankondiging af via een bijgevoegde non-responskaart. In totaal zijn vervolgens 1379 personen schriftelijk uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Tijdens de telefonische benadering meldden nog eens 231 personen zich af voor deelname. De maximaal haalbare respons is daarmee teruggebracht naar 1148 personen. In totaal hebben uiteindelijk 509 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Van hen heeft 61 procent de vragenlijst online ingevuld, de overige respondenten namen deel aan een telefonisch interview. Het behaalde responspercentage ligt op 30 procent (509 respondenten van de uitgenodigde 1690 slachtoffers).[4]

[4] De responspercentages gesplitst naar delictcategorie zijn: 27% (geweld), 31% (vermogen) en 36% (openbare orde en vernieling).

**Tabel 1.3 Steekproef en gerealiseerde respons (politie)**

| | Aantal | % |
|---|---|---|
| Complete records | 3735 | |
| Niet gebruikte records | 1236 | |
| Aantal aankondigingen | 2499 | |
| Niet uitgenodigd wegens oversampling | 809 | |
| Netto steekproef | 1690 | 100% |
| Niet uitgenodigd wegens afmelding na aankondiging | 311 | 18% van 1690 |
| Aantal uitnodigingen | 1379 | |
| Afmeldingen na uitnodiging (aan telefoon) | 231 | 14% van 1690 |
| Maximaal aantal respondenten | 1148 | |
| Gerespondeerd | 509 | 30% van 1690 |
| *Online gerespondeerd* | *312* | *61% van 509* |
| *Telefonisch gerespondeerd* | *197* | *39% van 509* |
| Geen deelname | 639 | 38% van 1690 |
| *Zegt geen politiecontact gehad te hebben* | *58* | |
| *Zegt online ingevuld te hebben of zal dat doen (niet gedaan)* | *123* | |
| *Verkeerd telefoonnummer/afgesloten lijn* | *148* | |
| *Geen gehoor (na 10 belpogingen)* | *66* | |
| *Antwoordapparaat (na 10 belpogingen)* | *74* | |
| *Overig* | *170* | |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

## 1.3 Respons en non-respons

### 1.3.1 Kenmerken responsgroep en non-responsgroep

*Responsgroep*

De meerderheid van de responsgroep is man (62%). De leeftijden van de respondenten lopen uiteen van 13 tot 89 jaar. De gemiddelde leeftijd is 43,4 jaar (SD=17,1 jaar). Voor de analyses zijn we geïnteresseerd in een 'jongere groep' tot 30 jaar, in een volwassen groep van 31 tot 60 jaar en een groep 'ouderen' vanaf 60 jaar. Tabel 1.4 laat de verdeling over deze drie groepen zien. Iets meer dan de helft van de respondenten is tussen 31 en 59 jaar oud.

**Tabel 1.4 Verdeling leeftijdscategorieën**

| Leeftijdscategorie | Aantal | % |
|---|---|---|
| 13-30 jaar | 136 | 27 |
| 31-59 jaar | 267 | 54 |
| 60+ jaar | 93 | 20 |
| Totaal | 496 | 100 |
| *Geen antwoord* | *13* | |
| *Totaal* | *509* | |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Tabel 1.5 geeft een overzicht van de hoogst voltooide opleiding van respondenten. We gebruiken drie opleidingsniveaus in de analyses. De

indeling sluit aan bij het CBS: lagere opleiding (in de tabel: 1 t/m 4), middelbare opleiding (in de tabel: 5 en 6) en hogere opleiding (in de tabel: 7 en 8).

**Tabel 1.5 Opleidingsniveau responsgroep**

| | Responsgroep | | |
|---|---|---|---|
| | *Aantal* | *%* | |
| 1. Basisschool niet afgemaakt | 6 | 1 | = 29% lager opgeleiden |
| 2. Basisschool/speciaal onderwijs | 18 | 4 | |
| 3. Lbo/vbo/vmbo kaderberoepsgerichte of basisberoepsgerichte leerweg | 71 | 14 | |
| 4. Mavo/mulo/ulo/vmbo theoretische leerweg of vmbo gemengde leerweg | 48 | 10 | |
| 5. Mbo | 121 | 25 | = 35% middelbaar opgeleiden |
| 6. Havo/vwo/hbs/mms | 51 | 10 | |
| 7. Hbo | 135 | 27 | = 36% hoger opgeleiden |
| 8. Wo | 46 | 9 | |
| Totaal | 496 | 100 | |
| *Geen opgave/Wil niet zeggen* | *13* | | |
| *Totaal* | *509* | | |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate/CBS

*Delictcategorieën*
De gewenste verdeling tussen de delictcategorieën in de steekproef van de politie is gehaald. Deze verhouding is 40 procent geweldsdelicten, 40 procent vermogensdelicten en 20 procent openbare orde en vernieling. De netto behaalde aantallen staan vermeld in tabel 1.6. De netto aantallen per delicttype met betrekking tot steekproeven van SHN en OM volgen in een later rapport. Wel staan de doelpercentages tussen haakjes vermeld.

**Tabel 1.6 Responsverdeling naar delictcategorie**

| Steekproef | Geweld | Vermogen | OO en veiligheid | Totaal bereikt | Doel netto respons* |
|---|---|---|---|---|---|
| Politie | 202 (40%) | 206 (40%) | 101 (20%) | 509 | 500 |
| SHN | (50%) | (50%) | - | | 250 |
| OM | (40%) | (40%) | (20%) | | 250 |
| Totaal | (40%) | (40%) | (20%) | | 1000 |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate
SHN verzorgt geen diensten op het gebied van openbare orde en veiligheidsdelicten. De steekproef bij SHN bevat dus geen respondenten in die categorie. Dit is aangegeven met een - .

Aan respondenten werd gevraagd om een specificatie te geven van het delict waarvan zij slachtoffer zijn geworden. Tabel 1.7 laat hiervan een overzicht zien. In het overzicht zijn de antwoorden van respondenten (n=65) die aangaven van een ‘ander delict’ slachtoffer te zijn geworden, zo veel mogelijk hernoemd naar bestaande of nieuwe categorieën van delicten. Het totaalbeeld laat zien dat circa een kwart van de respondenten slachtoffer was van (poging

tot) inbraak. Bijna een vijfde werd slachtoffer van mishandeling, zestien procent van dreiging met lichamelijk geweld en tevens zestien procent van vandalisme of vernieling. Alle andere delictcategorieën komen in mindere mate voor.

**Tabel 1.7 Specificatie van het delict**

| | Aantal | % |
|---|---|---|
| Diefstal tot een waarde van € 100,- | 11 | 2 |
| Diefstal vanaf een waarde van € 100,- | 53 | 10 |
| Inbraak (of een poging tot inbraak) | 123 | 24 |
| Vandalisme/vernieling | 79 | 16 |
| Dreiging met lichamelijk geweld | 79 | 16 |
| Mishandeling | 99 | 19 |
| Stalking | 4 | 1 |
| Huiselijk geweld* | 3 | 1 |
| Overval | 11 | 2 |
| Afpersing/fraude/oplichting/verduistering | 29 | 6 |
| Internetfraude/skimming/computerinbraak | 3 | 1 |
| Seksueel geweld | 2 | 0 |
| Verkeersongeval/misdrijf | 2 | 0 |
| Belediging/laster/smaad | 2 | 0 |
| Huisvredebreuk | 2 | 0 |
| Poging tot doodslag | 2 | 0 |
| Openbare schennis | 2 | 0 |
| Een ander delict | 3 | 1 |
| Totaal | 509 | 100 |

*Noot.* Er was steeds 1 antwoord mogelijk (wanneer sprake was van meer delicten moest respondent 1 delict in gedachte nemen en kiezen voor het delict dat meeste indruk heeft gemaakt).
* Hoewel huiselijkgeweldzaken buiten de steekproef zijn gehouden, zijn er toch drie respondenten die aangeven slachtoffer te zijn geworden van huiselijk geweld.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Aan respondenten is vervolgens gevraagd wat hun land van herkomst is. Veruit de grootste groep respondenten is afkomstig uit Nederland (net als hun ouders). Een kleine tien procent is niet in Nederland geboren (zie tabel 1.8). Van hen is minder dan de helft geboren in Suriname, de Antillen, Aruba, Turkije, Marokko of Indonesië. De overigen hebben een ander geboorteland, waarvan in bijna de helft van de gevallen binnen Europa.

**Tabel 1.8 Geboorteland respondent**

| | Aantal | % |
|---|---|---|
| Nederland | 459 | 91 |
| Suriname | 7 | 1,4 |
| Antillen | 4 | 0,8 |
| Aruba | 1 | 0,2 |
| Turkije | 2 | 0,4 |
| Marokko | 3 | 0,6 |
| Indonesië | 2 | 0,4 |
| Anders* | 28 | 5,5 |
| Totaal | 506 | 100 |
| *Geen opgave/Wil niet zeggen* | *3* | |
| *Totaal* | *509* | |

*Noot.* Het geboorteland van vader en moeder is in meer dan 85 procent van de gevallen ook Nederland.

* Er zijn 28 respondenten die een 'ander geboorteland' hebben. Het geboorteland ligt voor bijna de helft van de gevallen binnen Europa.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

In de algemene populatie is circa 90 procent van de burgers in Nederland geboren, en heeft 80 procent van hen ook in Nederland geboren ouders. De responsverdeling in het onderzoek is dus zeer vergelijkbaar met de verdeling in de algemene populatie. Echter, de responsverdeling onder slachtoffers zou volgens Winkel en collega's[5] een hoger percentage allochtonen moeten bevatten dan de bevolking van Nederland als geheel. Deze responsverdeling naar herkomst lijkt te duiden op een ondervertegenwoordiging van allochtone Nederlanders. Dit is een resultaat dat vaker wordt gevonden in slachtofferonderzoek.[6] Er kan sprake zijn van een lagere bereidwilligheid van allochtone Nederlanders om aan het onderzoek deel te nemen of van een taalbarrière waardoor deelname bemoeilijkt wordt. Het is op basis van de huidige gegevens niet mogelijk hier gefundeerde uitspraken over te doen. Wel wordt duidelijk dat het op grond van deze bevindingen niet mogelijk is om resultaten naar herkomst te splitsen. De onderzoeksvragen die hierom vragen kunnen dan ook niet worden beantwoord.

Tot slot is ter karakterisering van de responsgroep gevraagd naar werkzaamheid (zie tabel 1.9). Het merendeel (65%) geeft aan zelfstandige of in loondienst te zijn. Ruim een derde werkt niet.

[5] Winkel, F.W., Spapens, A.C. & Letschert, R.M. (2006). *Tevredenheid van slachtoffers met 'rechtspleging' en slachtofferhulp; een victimologische en rechtspsychologische secundaire analyse*. Nijmegen, Wolf.

[6] Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg (2011). INTERVICT/Prismaprint Tilburg.

**Tabel 1.9 Werkzaamheid**

| | Aantal | % |
|---|---|---|
| Ja, ik ben in loondienst | 250 | 50 |
| Ja, ik ben zelfstandig ondernemer | 75 | 15 |
| Nee | 179 | 35 |
| Totaal | 504 | 100 |
| *Geen opgave/Wil niet zeggen* | *5* | |
| *Totaal* | *509* | |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De groep die aangeeft niet te werken, is gevraagd naar de reden hiervan (zie tabel 1.10). Circa een derde is met de VUT of pensioen, ruim een vijfde zit op school of studeert, een ander deel (18%) is werkloos en had in de meeste gevallen hiervoor een baan. Veertien procent van de niet-werkenden is arbeidsongeschikt en zeven procent is werkzaam in het huishouden.

**Tabel 1.10 Niet werkzaam**

| Reden | Aantal | % |
|---|---|---|
| Werkloos, maar had hiervoor een baan | 29 | 16 |
| Werkloos en had hiervoor geen baan | 4 | 2 |
| Huisvrouw/huisman | 13 | 7 |
| Arbeidsongeschikt | 25 | 14 |
| Scholier of student | 40 | 23 |
| Gepensioneerd of VUT | 60 | 34 |
| Anders, namelijk | 7 | 4 |
| Totaal | 178 | 100 |
| *Geen antwoord* | *1* | |
| *Totaal* | *179* | |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

*Non-respons*

Van de respondenten die niet hebben deelgenomen aan het onderzoek, zijn van 1123 personen enkele achtergrondgegevens bekend: 65 procent van hen is man en de gemiddelde leeftijd is 41,8 jaar (SD=18,8 jaar). De verdeling over de delictcategorieën is als volgt: 46 procent is slachtoffer van een geweldsdelict, 39 procent van een vermogensdelict en vijftien procent van een delict tegen de openbare orde en veiligheid.

De responsgroep en de weigeraars zijn met elkaar vergeleken op de kenmerken geslacht, leeftijd en delictcategorie. De resultaten laten zien dat er geen significant verschil is in de samenstelling qua geslacht en leeftijd. Wel is er een lichte afwijking in de verdeling over de delictcategorieën: de categorie openbare orde en veiligheid is met vijftien procent in de groep weigeraars wat lager dan in de responsgroep (20%). De categorie geweldsdelicten is met 46 procent juist wat hoger in de groep weigeraars vergeleken met de responsgroep (40%).

*Reden van weigering*
Aan personen die zich na aankondiging van het onderzoek met een antwoord-kaartje afmeldden (n=311), is gevraagd of zij de reden van weigering wilden opgeven. In totaal hebben 178 personen een reden opgegeven op het afmeldkaartje. Men kon kiezen uit drie redenen die op het kaartje vermeld stonden of een alternatieve reden invullen (zie tabel 1.11). De meesten kozen voor een alternatieve reden (57%), terwijl bijna een kwart aangaf dat zij het onderzoek te confronterend vonden. De alternatieve redenen die het vaakst genoemd zijn, vallen in de categorie ‘het was niet ernstig genoeg of aanklacht weer ingetrokken’ en ‘wil niet meewerken aan enquêtes’.

**Tabel 1.11 Redenen weigering (afmelding via antwoordkaart)**

| Reden | Aantal | % |
|---|---|---|
| Ik vind dit onderzoek te confronterend | 42 | 24 |
| Ik was zelf geen slachtoffer, maar het bedrijf of instelling waar ik werk | 12 | 7 |
| Ik ben verhinderd wegens ziekte | 22 | 12 |
| Anders, namelijk... | 102 | 57 |
| *…niet ernstig genoeg/aanklacht ingetrokken* | *15* | |
| *…politie en justitie doen niks met de aangifte* | *3* | |
| *…geen tijd/verblijf buitenland* | *4* | |
| *…tevreden met verleende hulp* | *3* | |
| *…wil niet meewerken aan enquêtes* | *34* | |
| *…geen reden/onduidelijk* | *43* | |
| Totaal | 178 | 100 |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

De personen die zich niet afmeldden via de antwoordkaart en telefonisch benaderd konden worden voor een interview, konden alsnog deelname weigeren aan de telefoon (n=231). Ook aan hen is gevraagd of zij een reden wilden opgeven hiervoor. Van 57 weigeraars is een reden bekend (zie tabel 1.12). Ongeveer de helft van hen gaf aan niet mee te willen werken aan onderzoek en/of niet in de gelegenheid te zijn. Elf procent kon omwille van de gezondheid niet meedoen. Een aantal anderen gaf aan dat de Nederlandse taal een probleem is, de betrokken persoon in het buitenland verblijft, niet opnieuw geconfronteerd wil worden met het delict, of het incident juist niet ernstig genoeg vindt.

**Tabel 1.12 Reden weigering (tijdens telefonische benadering)**

| Reden | Aantal | % |
|---|---|---|
| Wil niet meewerken aan onderzoek/ niet in de gelegenheid | 29 | 51 |
| Taalprobleem | 4 | 7 |
| Gezondheidsredenen | 6 | 11 |
| Onbereikbaar | 6 | 11 |
| Wil er niet mee geconfronteerd worden | 3 | 5 |
| Niet ernstig genoeg | 3 | 5 |
| Verblijft in het buitenland | 4 | 7 |
| Zit in detentie | 1 | 2 |
| Werkt online mee | 1 | 2 |
| Totaal | 57 | 100 |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

### 1.3.2 Oordeel slachtofferondersteuning responsgroep en weigeraars

In de vorige paragraaf is vastgesteld dat er nauwelijks verschillen zijn in achtergrondkenmerken tussen de responsgroep en de groep weigeraars. Daarnaast is het van belang om na te gaan of er verschil is in het oordeel over slachtofferondersteuning tussen de beide groepen. Hiervoor is één centrale stelling voorgelegd met betrekking tot de ervaren slachtofferondersteuning, aan zowel de deelnemers als de weigeraars. In totaal hebben 92 weigeraars een mening gegeven over de stelling: *medewerkers van de politie hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen*.
De resultaten van de T-toets[7] laten zien dat het oordeel van de weigeraars (M=4,07; SD=1,33; n=92) niet significant afwijkend is van het oordeel van de deelnemers aan dit onderzoek (M=3,97; SD=1,33; n=504). Met andere woorden, op basis van het oordeel op deze stelling zien we geen verschil tussen de responsgroep en de groep weigeraars.

### 1.3.3 (A-)Selectieve uitval

De groep die geen deelname wenste, is gelijk aan de responsgroep wat betreft geslacht en leeftijd. Er is wel sprake van een lichte oververtegenwoordiging van slachtoffers van geweldsdelicten in de groep weigeraars en een lichte ondervertegenwoordiging van slachtoffers van delicten tegen openbare orde en veiligheid. Op basis van de centralevraagprocedure hebben we geen aanwijzingen gevonden dat de ervaring met betrekking tot slachtofferondersteuning van weigeraars afwijkt van de ervaring van deelnemers aan het onderzoek. Echter, zekerheid hierover bestaat er (vanzelfsprekend) niet. Al duiden de resultaten niet op voorhand op een selectieve uitval van respondenten.

[7] Op de ongewogen data van responsgroep en non-responsgroep.

## 1.4 Aspecten en overkoepelende onderdelen

De items (aspecten) in de vragenlijst bestaan uit stellingen die de ervaringen met de ontvangen slachtofferondersteuning door de politie weergeven. De items zijn op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) uitgevraagd. De resultaten ten aanzien van deze 28 aspecten worden telkens gepresenteerd in drie categorieën: (geheel) mee oneens (scores 1 en 2), neutraal (score 3) en (geheel) mee eens (scores 4 en 5). Ter illustratie, de bevinding dat 75 procent van de respondenten het (geheel) eens is met stelling x, betekent dan dat driekwart van de responsgroep een positieve ervaring heeft ten aanzien van aspect x van de justitiële slachtofferzorg.
De vragenlijst bestaat tevens uit een set van andere items die bedoeld zijn om ervaringen met betrekking tot SHN, het OM en de Rechtspraak in kaart te brengen. Deze items zijn bedoeld voor respondenten afkomstig uit de steekproeven van SHN en het OM en komen in dit rapport verder niet aan bod.
De resultaten van een factoranalyse (statistische analyse) laten zien dat de 28 (politie)items zijn onder te verdelen in zes 'factoren', die elk een overkoepelend onderdeel van justitiële slachtofferondersteuning representeren. Het gaat om de onderdelen:

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Veiligheid/schadeherstel*: de inzet van medewerkers op het vergroten van de veiligheid en het realiseren van schadeherstel.
3. *Politietaak*: de mate waarin de politie inzet toont op haar kerntaken, zoals opsporing, arrestatie, informeren over ontwikkelingen in zaak en vervolg van proces.
4. *Hulp aan slachtoffer/positie van slachtoffer*: de mate van informatieverstrekking met betrekking tot rechten van slachtoffers en mogelijke hulpverlening.
5. *Inspraak/participatie*: de mate van inspraak bij te nemen beslissingen en de mate waarin daarbij rekening is gehouden met rechten van het slachtoffer.
6. *Stroomlijning*: de mate waarin informatieoverdracht en proces-verbaal opmaken vlot verlopen.

Tabel 1.13 geeft de zes overkoepelende onderdelen en de onderliggende aspecten (items) weer.

Tabel 1.13 **Zes overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning**

| Aspecten per onderdeel |
|---|
| **1. Bejegening (α=.92; 7 aspecten)** |
| De medewerkers van de politie hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal. |
| De medewerkers van de politie hebben begrip getoond voor mijn situatie. |
| De medewerkers van de politie hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen. |
| De medewerkers van de politie hebben medeleven getoond. |
| De medewerkers van de politie hebben mij beleefd behandeld. |
| De medewerkers van de politie hebben rekening gehouden met mijn privacy. |
| De medewerkers van de politie zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens. |
| **2. Veiligheid/Schadeherstel (α=.89; 7 aspecten)** |
| De medewerkers van de politie hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind. |
| De medewerkers van de politie hebben mijn gevoel van angst verkleind. |
| De medewerkers van de politie hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen. |
| De medewerkers van de politie hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot. |
| De medewerkers van de politie hebben mijn schade goed ingeschat. |
| De medewerkers van de politie hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen. |
| De medewerkers van de politie hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen. |
| **3. Politietaak (α=.85; 5 aspecten)** |
| De medewerkers van de politie hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak. |
| De medewerkers van de politie hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte. |
| De medewerkers van de politie hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen. |
| De medewerkers van de politie hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen. |
| De medewerkers van de politie hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren. |
| **4. Hulp aan/positie van slachtoffer (α=.85; 3 aspecten)** |
| De medewerkers van de politie hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening. |
| De medewerkers van de politie hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp. |
| De medewerkers van de politie hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb. |
| **5. Inspraak/participatie (α=.86; 4 aspecten)** |
| De medewerkers van de politie hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen. |
| De medewerkers van de politie hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen. |
| De medewerkers van de politie hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen. |
| De medewerkers van de politie hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb. |
| **6. Stroomlijning (α=.50; 2 aspecten)** |
| Medewerkers van de politie hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen. |
| Medewerkers van de politie hebben mij niet lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen. |

Noot. Achter ieder overkoepelend onderdeel wordt de betrouwbaarheid van de schaal (Cronbach's α) vermeld. Cronbach's alpha is een maat voor de herhaalbaarheid van de schaalscore (van een onderdeel) en kan een waarde hebben tussen 0 en 1.
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

## 1.5 Presentatie resultaten

De resultaten in dit rapport worden zowel op het niveau van de afzonderlijke aspecten (items) als op het niveau van bovenstaande overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning gepresenteerd.
Er wordt enerzijds gebruikgemaakt van figuren (in hoofdstuk 2), met daarin balkjes die verwijzen naar het aandeel[8] respondenten dat:

- het (geheel) oneens is met de stelling (ervaringscores 1 en 2);
- neutraal is (ervaringscore 3);
- het (geheel) eens is met de stelling (ervaringscores 4 en 5).

Anderzijds worden tabellen gepresenteerd met resultaten van statistisch significante verschillen in ervaringen tussen verschillende groepen respondenten (hoofdstuk 3). Dit doen we ook voor de mate waarin verschillende groepen belang[9] hechten aan de verschillende aspecten van justitiële slachtofferzorg.
Om vast te stellen of er sprake is van verschil in ervaringen of belangscores tussen groepen, is gebruikgemaakt van T-toetsen (bij vergelijking van gemiddelden in twee groepen, zoals geslacht) en variantieanalyse (ANOVA voor vergelijking van gemiddelden in drie groepen). Resultaten wijken statistisch significant van elkaar af bij een significantieniveau <.05; een vaak gehanteerde standaard in kwantitatief onderzoek. Telkens worden alleen de statistisch significante resultaten in de tabellen vermeld.

[8] Voor overkoepelende scores geldt een iets andere indeling van (geheel) oneens, neutraal en (geheel) eens. De scores op de overkoepelende onderdelen representeren het gemiddelde van de scores op alle bijbehorende aspecten. Hierdoor ontstaan gemiddelde scores met *gebroken* getallen van 1 tot 5 (dat wil zeggen: decimalen). Om de gebruikelijke driedeling van (geheel) oneens, neutraal en (geheel) eens te kunnen hanteren bij deze gemiddelde scores is het nodig de (gebroken) gemiddelde scores te hercoderen en wel als volgt: (geheel) oneens loopt van 1 t/m 2,49; neutraal loopt van 2,5 t/m 3,49 en (geheel) eens loopt van 3,5 t/m 5,0.

[9] Het belang van aspecten is tevens op een schaal van 1 (eigenlijk niet zo van belang) tot 5 (allergrootste belang) gemeten.

# 2 ERVARINGEN VAN SLACHTOFFERS

## 2.1 Inleiding

In de volgende paragraaf presenteren we de ervaringen van respondenten met betrekking tot de justitiële slachtofferondersteuning die zij van politiemedewerkers hebben ontvangen. Daarnaast kijken we in paragraaf 2.3 aan welke aspecten van de slachtofferondersteuning het meeste belang wordt gehecht door respondenten. Vervolgens wordt in paragraaf 2.4 nagegaan welke van deze aspecten als sterk punt aangemerkt kunnen worden, en welke als aandachtspunt.

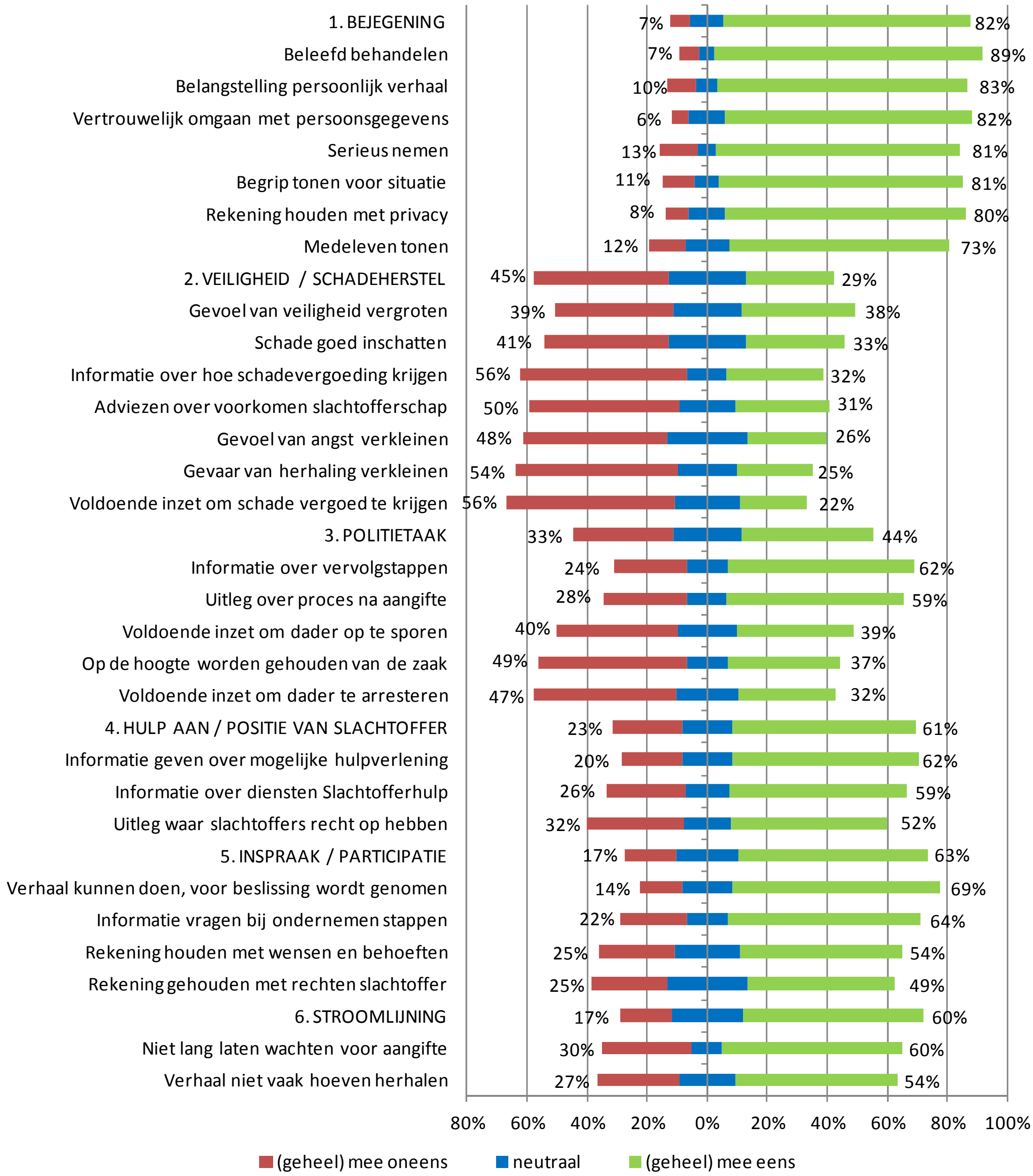
## 2.2 Ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning

In de vragenlijst hebben we slachtoffers naar hun ervaringen met de ontvangen slachtofferondersteuning gevraagd via 28 stellingen (aspecten). In paragraaf 1.4 is al aan bod gekomen dat de afzonderlijke aspecten te onderscheiden zijn naar zes thema's of overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning. Figuur 2.1 laat de resultaten zien op het niveau van de zes overkoepelende onderdelen (aangegeven in kapitalen); daaronder staan telkens de resultaten van de onderliggende aspecten per overkoepelend thema. Hieronder geven we een korte toelichting op de bevindingen in de figuur. De categorie neutraal wordt daarbij achterwege gelaten. Echter, de categorie neutraal is wel in de figuur opgenomen door middel van de in het midden gelegen (blauwe) balkjes.[1]

*Bejegening*
Op het gebied van bejegening van het slachtoffer constateren we dat respondenten gemiddeld erg positieve ervaringen hebben. De resultaten laten zien dat 82 procent van de respondenten (zeer) positief is, tegenover 7 procent van de respondenten met een (zeer) negatieve ervaring. Gelet op de onderliggende aspecten van dit onderdeel, zien we dat:
- het aspect 'beleefd behandelen' het hoogst scoort met 89 procent van de respondenten met positieve ervaringen, ten opzichte van 7 procent van de respondenten met een negatieve ervaring.
- het aspect 'medeleven tonen' het minst goed scoort: 73 procent laat zich hierover positief uit ten opzichte van 12 procent van de respondenten die zich negatief uitlaat.

[1] Het aandeel respondenten met een neutraal oordeel verschilt per item. Als het aandeel neutraal groot is, wordt het middelste (blauwe) balkje langer. Hierdoor schuiven de naastliggende balkjes van negatieve oordeel (rood) en positieve oordeel (groen) verder naar respectievelijk links en rechts op. Voor een goede interpretatie van deze balkjes worden de percentages aan de uiteinden weergegeven.

**Figuur 2.1 Ervaringen van slachtoffers met betrekking tot slachtofferondersteuning door politie**




*Veiligheid/schadeherstel*

Respondenten zijn overwegend negatief als het gaat om aspecten ten aanzien van de inzet van politiemedewerkers op veiligheid en schadeherstel voor slachtoffers. Alle aspecten over dit onderwerp samengenomen laat zien dat bijna de helft van de respondenten (45%) een negatieve ervaring heeft, terwijl minder dan een derde positieve ervaringen heeft opgedaan (29%). Het beeld ten aanzien van de onderliggende aspecten laat zien dat:

- het aspect waarover de ervaringen het minst negatief zijn ‘gevoel van veiligheid vergroten’ betreft. Ongeveer evenveel respondenten zijn positief (38%) als negatief (39%) hierover.
- er drie aspecten het laagst gewaardeerd worden, namelijk:
    - ‘inzet om schade vergoed te krijgen’ (56% negatieve ervaring, 22% positieve ervaring);
    - ‘informatie over schadevergoeding krijgen’ (56% negatieve ervaring, 32% positieve ervaring);
    - ‘gevaar voor herhaling verkleinen’ (54% negatieve ervaring, 25% positieve ervaring).

*Politietaak*
Over het geheel gezien is minder dan de helft (44%) positief over de ervaringen met betrekking tot zaken die direct tot de politietaak behoren. Een derde heeft negatieve ervaringen op dit gebied. Gelet op de specifieke aspecten zijn er twee opvallende bevindingen.
Enerzijds is er een redelijke meerderheid van bijna twee derde, die positieve ervaringen heeft, namelijk als het gaat om de aspecten:
- de ontvangen informatie over vervolgstappen (62% is positief);
- de ontvangen uitleg over het proces na aangifte (59% is positief).

Anderzijds heeft een groter deel van de respondenten negatieve ervaringen dan positieve ervaringen ten aanzien van de kerntaken van de politie:
- opsporing van de dader (40% negatieve ervaring, 39% positieve ervaring)
- arrestatie van de dader (47% negatieve ervaring, 32% positieve ervaring).

*Hulp aan/positie van slachtoffer*
Bijna twee derde van de respondenten (61%) heeft over het geheel genomen positieve ervaringen met betrekking tot de hulp die is ontvangen. Minder dan een kwart (23%) heeft negatieve ervaringen opgedaan op dit gebied. Dit beeld geldt ook voor de afzonderlijke aspecten:
- informatie geven over mogelijke hulpverlening (62% positieve ervaring, 20% negatieve ervaring);
- informatie over diensten van slachtofferhulp (59% positieve ervaring, 26% negatieve ervaring);
- ‘uitleg waar slachtoffers recht op hebben’ wordt het minst goed gewaardeerd: 52 procent heeft positieve ervaringen en 32 procent negatieve ervaringen.

*Inspraak/participatie*
De meerderheid van de respondenten (63%) heeft over het geheel gezien positieve ervaringen met betrekking tot de mate van inspraak en participatie van slachtoffers in het proces. Een kleiner deel (17%) heeft negatieve ervaringen op dit gebied. Enkele resultaten ten aanzien van de onderliggende aspecten:
- de meeste respondenten hebben positieve ervaringen met betrekking tot ‘het verhaal kunnen doen voordat er beslissing wordt genomen in de zaak’ (69% is positief, 14% is negatief);

- respondenten zijn het minst tevreden over de mate waarin rekening is gehouden met hun rechten (49% is positief, 25% is negatief).

*Stroomlijning*
Ten aanzien van het overkoepelende onderdeel 'stroomlijning' van het proces door de politie, is een meerderheid positief gestemd (60%). Minder dan een vijfde (17%) heeft negatieve ervaringen op dit gebied. Voor de afzonderlijke aspecten is te zien dat:
- de snelheid waarmee aangifte gedaan kan worden door een meerderheid (60%) goed wordt gewaardeerd.
- iets meer dan de helft (54%) positief is over het aspect van het verhaal niet vaak hoeven te herhalen.

Voor beide aspecten geldt tevens dat bijna een derde van de respondenten een negatieve ervaring heeft opgedaan (27 à 30%). Dat aandeel is met betrekking tot het overkoepelende onderdeel (dus: de gemiddelde score) wat lager (17%) dan bij de afzonderlijke aspecten, wat een rekenkundige oorzaak heeft.[2]

## 2.3 Belangrijkste aspecten van slachtofferondersteuning

Respondenten hebben in de vragenlijst aangegeven in welke mate zij de aspecten van belang vinden in de justitiële slachtofferondersteuning. In deze paragraaf stellen we vast welke aspecten in de ogen van slachtoffer, van het grootste belang zijn. Om dit te kunnen doen, zijn enkele criteria geformuleerd.

Feitelijk alle aspecten worden belangrijk gevonden (zie de belangscores in bijlage 5). Het merendeel van de respondenten geeft een score 4 (van groot belang) of 5 (van het allergrootste belang) op de aspecten. Dit is niet verrassend; bij het ontwikkelen van de vragenlijst is immers als criterium gehanteerd dat alle aspecten (items) van belang moeten zijn voor de doelgroep. De gemiddelde belangscores liggen dan ook erg dicht bij elkaar en zijn behoorlijk hoog. Hierdoor zijn zij niet onderscheidend genoeg om de 'belangrijkste aspecten' uit te kunnen destilleren. Daarom gebruiken we in plaats daarvan de *verdeling* over antwoordcategorieën van 1 (eigenlijk niet belangrijk) tot 5 (van het allergrootste belang).

[2] Deze heeft te maken met het terugcoderen van de gemiddelde scores van 'stroomlijning' naar de oorspronkelijke driedeling in antwoordcategorieën: '(helemaal) mee oneens', 'neutraal' en '(helemaal) mee eens'. Het terugcoderen ging als volgt: '(geheel) mee oneens' behelst de scores 1 t/m 2,49; 'neutraal' behelst de scores 2,5 t/m 3,49 en '(geheel) mee eens' behelst de scores 3,5 t/m 5,0. Zie ook de uitleg in voetnoot 6 in hoofdstuk 1. Omdat het onderdeel van stroomlijning uit 2 aspecten bestaat, ontstaat er een gemiddelde score die uitsluitend uit hele en halve waarden kan bestaan, namelijk: 1 - 1,50 - 2 - 2,50 - 3 - 3,50 - 4 - 4,50 en 5. Andere decimale waarden komen niet voor, terwijl die wel van invloed zijn bij het terugcoderen van de gemiddelde scores naar de drie categorieen. De gemiddelde score van het onderdeel 'stroomlijning' heeft dus zo zijn effect op de uiteindelijke resultaten na het terugcoderen. Dit effect treed niet of in mindere mate op bij de (meer continue) gemiddelde scores op de andere overkoepelende onderdelen.

Op basis van de data is – om het stempel 'belangrijkste aspect' te krijgen – de beslisregel gehanteerd dat minimaal 75 procent van de respondenten het onderwerp een belangscore 5 (van het allergrootste belang) meegeeft. Hierbij is tegelijkertijd nooit sprake van meer dan twee procent van de respondenten die aangeven dat het onderwerp eigenlijk niet zo belangrijk is (score 1). Dit levert vier belangrijkste aspecten op wat betreft de politie (zie tabel 2.1).

**Tabel 2.1 Belangrijkste aspecten volgens respondenten**

| **Politie** |
|---|
| Vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan |
| Het gevoel geven dat zij u serieus nemen |
| Voldoende doen om de dader op te sporen |
| Voldoende doen om de dader te arresteren |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

## 2.4 Belangrijkste sterke punten en aandachtspunten voor slachtofferondersteuning

In de voorgaande paragraaf zijn vier aspecten van slachtofferondersteuning naar voren gekomen als het allerbelangrijkst. In de huidige paragraaf gaan we na welke van de belangrijkste aspecten sterke punten (of succespunten), blijken te zijn en welke aspecten aandachtspunten (of verbeterpunten). We gaan dus na hoe respondenten de vier aspecten beoordelen. Goede beoordelingen duiden op sterke punten, minder goede beoordelingen op aandachtspunten.

Op grond van zowel de gemiddelde score als de spreiding in antwoorden is besloten of een beoordeling goed of minder goed is. Ter illustratie: naarmate de spreiding groter is, heeft een gemiddelde score minder betekenis dan als de spreiding gering is. Om de vier belangrijkste aspecten dus op een juiste manier in te delen naar 'goed beoordeeld' of 'minder goed beoordeeld', is aanvullend gelet op de *verdeling* (in procenten) over de antwoordcategorieën.[3]

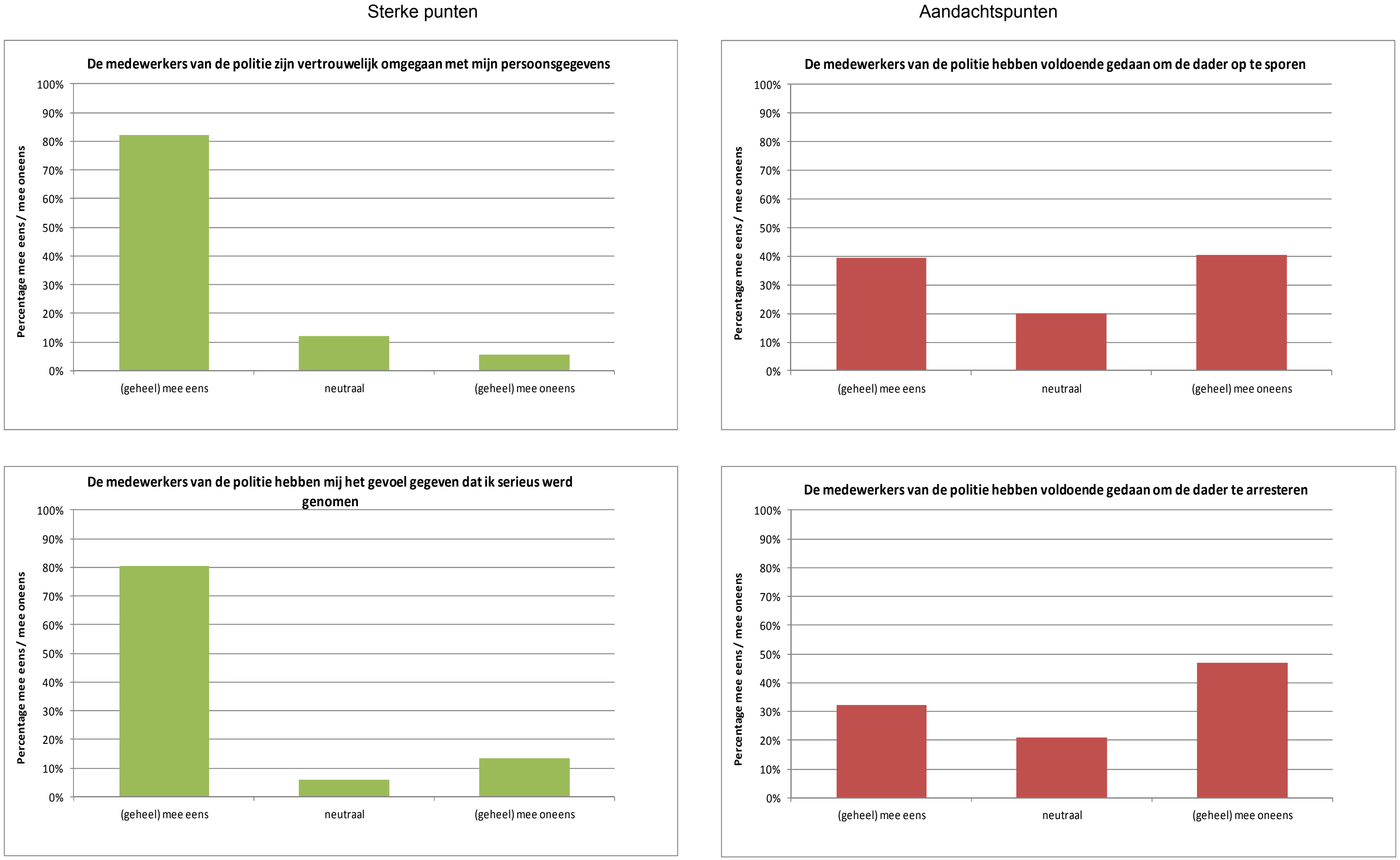
Aspecten definiëren we als sterke punten wanneer:
- de gemiddelde score tussen 4,0 en 5,0 ligt.

Aspecten definiëren we als aandachtspunten wanneer:
- de gemiddelde score tussen 1 en 2.9 ligt, óf*:*
- de gemiddelde score tussen 3.0 en 3.9 ligt én minstens 20 procent van de respondenten tegelijkertijd een score 1 of 2 geeft.

[3] In dit geval stellen we voor om naar spreiding aan de hand van de procentuele verdeling over de antwoordcategorieën te kijken, en niet naar de standaarddeviatie (SD) om het gemiddelde. De SD is inhoudelijk minder goed te interpreteren, terwijl een procentuele verdeling over categorieën heel inzichtelijk is.

Figuur 2.2 geeft het resultaat van bovenstaande beslisregels weer. De grafieken aan de linkerkant presenteren de twee sterke punten. Het grootste deel van de respondenten is het met deze stellingen eens (dat wil zeggen: heeft positieve ervaringen). De grafieken aan de rechterkant geven twee aandachtspunten weer. De spreiding over de antwoordcategorieën laat zien dat een substantieel deel van de respondenten het niet met deze stellingen eens is (dat wil zeggen: negatieve ervaringen heeft).

## Figuur 2.2 Belangrijkste sterke punten en aandachtspunten



Dus, twee van de ‘belangrijkste aspecten’ blijken sterke punten te zijn (hoge gemiddelde waardering). Namelijk, men vindt het van groot belang dat de politie vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaat en slachtoffers serieus neemt en tegelijkertijd worden deze aspecten beide goed gewaardeerd door slachtoffers (de gemiddelde scores zijn respectievelijk 4,4 en 4,3). Er zijn ook twee aandachtspunten: dit zijn de aspecten voldoende doen om de dader op te sporen en voldoende doen om de dader te arresteren. Deze aspecten zijn van groot belang voor de respondenten, zij hebben echter een minder goede ervaring met deze twee zaken (lagere gemiddelde waardering van respectievelijk 3,0 en 2,7). Hoewel de gemiddelde waardering op de beide aspecten op of net onder de score ‘neutraal’ liggen, is tussen de 40 en 50 procent van de respondenten het (helemaal) niet eens met de stelling dat de politie hierop voldoende inzet toont.

## 2.5 Samenvatting

*Ervaringen van slachtoffers*

Ervaringen van slachtoffers op de ontvangen slachtofferondersteuning zijn zeer positief als het gaat om de wijze waarop zij zich bejegend voelen door medewerkers van de politie. Veruit de meerderheid van respondenten (82%) geeft aan hier tevreden over te zijn. Het onderdeel waarover slachtoffers negatieve ervaringen rapporteren, is de aandacht en inzet die medewerkers van de politie tonen ten aanzien van herstel van veiligheid en schade. Een meerderheid van de ondervraagden (45%) heeft negatieve ervaringen op dit gebied. Ook als het gaat om zaken die direct te maken hebben met de politietaak, zoals informatieverstrekking over de ontwikkelingen in de zaak en opsporing en arrestatie van de dader, rapporteren veel respondenten negatieve ervaringen (tussen 40 en 50%). Ten aanzien van de onderdelen ‘hulp aan slachtoffer/positie van slachtoffer’ en ‘inspraak/participatie’ liggen de resultaten tussen bovengenoemde uitersten in; de meerderheid van circa 60 procent heeft positieve ervaringen op deze gebieden.

*Belangrijkste aspecten*

Slachtoffers die te maken krijgen met slachtofferondersteuning door de politie, geven aan dat zij aan vier specifieke aspecten van de ondersteuning het allergrootste belang hechten. Dit zijn de aspecten van voldoende inzet tonen ter opsporing en arrestatie van de dader, vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan en het gevoel dat medewerkers van de politie het verhaal van het slachtoffer serieus nemen. De ervaringen ten aanzien van de twee laatst genoemde aspecten zijn over het algemeen (zeer) positief; deze punten kunnen dan ook binnen de dienstverlening van de politie sterke punten of succesfactoren worden genoemd. Met betrekking tot de inzet op opsporing en arrestatie van de dader geven echter veel slachtoffers aan negatieve ervaringen te hebben. Deze aspecten worden dan ook aangemerkt als aandacht- of verbeterpunten voor de politieorganisatie.

# 3 ERVARINGEN NAAR PERSOONS- EN ZAAKSKENMERKEN

## 3.1 Inleiding

In hoofdstuk 2 is een overzicht gegeven van de ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning door de politie en het belang dat zij hechten aan bepaalde aspecten daarvan. Het is daarnaast echter interessant om na te gaan of ervaringen op basis van verschillende persoonskenmerken dan wel zaakskenmerken verschillen. In de volgende paragraaf gaan we eerst in op mogelijke verschillen in ervaringen (en belangscores) lettend op persoonskenmerken zoals geslacht, leeftijd en opleiding. In paragraaf 3.3 wordt hetzelfde gedaan voor enkele zaakskenmerken, namelijk enerzijds het type delict en anderzijds de (voorlopige) uitkomst van het proces, zoals schadevergoeding en arrestatie van de dader.

Nota bene: de n (aantal waarnemingen per subgroep) zoals vermeld in de tabellen in dit hoofdstuk wijkt af van het feitelijke aantal waarneming per subgroep in dit onderzoek. Dit komt omdat de resultaten gewogen zijn naar delictcategorie. De werkelijke aantallen binnen de subgroepen zijn terug te vinden in paragraaf 1.3 (Respons en non-respons).

## 3.2 Onderscheid naar persoonskenmerken

### 3.2.1 Ervaringen onderscheiden naar geslacht, leeftijd en opleiding

Om na te gaan in hoeverre ervaringen verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen respondenten van verschillende leeftijdscategorieën en van verschillend opleidingsniveau, is gebruikgemaakt van t-toetsen en variantie-analyses.[1] Telkens komen alleen die aspecten (ervaringen) en/of overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning aan bod waar sprake is van een statistisch significant verschil tussen groepen (bij significantieniveau $p < .05$). Met andere woorden, als ervaringen niet verschillen tussen subgroepen, worden deze ook niet in de tekst of de tabellen behandeld. De algemene resultaten met betrekking tot die ervaringen kunnen in hoofdstuk 2 worden teruggevonden.

---

[1] Toetsen zijn uitgevoerd op basis van gewogen data. De toepassing van weging heeft als gevolg dat het aantal waarnemingen (n) waarop groepsgemiddelden zijn gebaseerd (bv. van mannen en vrouwen), wijzigt ten opzichte van het oorspronkelijke aantal waarnemingen in subgroepen in dit onderzoek. Dat geldt voor alle tabellen (kolommen met n) in dit hoofdstuk. De oorspronkelijke aantallen per subgroep zijn terug te vinden in paragraaf 1.3.

*Geslacht*
De resultaten laten zien dat op de overkoepelende onderdelen[2] van justitiële slachtofferondersteuning geen verschillen zijn in ervaringen tussen mannen en vrouwen. Wel zijn er op vier specifieke aspecten verschillen tussen mannen en vrouwen aangetroffen (zie tabel 3.1). Hieruit blijkt dat vrouwen gemiddeld genomen een *positievere* ervaring hebben dan mannen, als het gaat om de mate waarin politiemedewerkers informatie hebben gegeven over vervolg-stappen. Mannen daarentegen zijn *positiever* dan vrouwen ten aanzien van het oordeel over de mate waarin politiemedewerkers de gelegenheid hebben gegeven hun verhaal te doen voordat een beslissing werd genomen.
Daarnaast zijn ervaringen van mannen gemiddeld *minder negatief* dan ervaringen van vrouwen als het gaat om de aspecten:
- Politiemedewerkers hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.
- Politiemedewerkers hebben mijn schade goed ingeschat.

**Tabel 3.1 Ervaringen naar geslacht**

| **Aspect** | **Mannen** | | | **Vrouwen** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers hebben…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| informatie gegeven over vervolgstappen | 3,47 | 1,60 | 198 | 3,72 | 1,40 | 311 |
| mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat zij beslissingen namen | 4,16 | 1,26 | 198 | 3,89 | 1,36 | 307 |
| zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen | 2,55 | 1,56 | 159 | 2,21 | 1,37 | 234 |
| mijn schade goed ingeschat | 3,12 | 1,61 | 159 | 2,71 | 1.47 | 230 |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

*Leeftijd*
Er zijn variantieanalyses uitgevoerd met drie leeftijdscategorieën: de jongste groep tot 30 jaar, een middengroep tussen 30 en 60 jaar en de oudste groep vanaf 60 jaar. Er bestaan verschillen in ervaringen tussen de leeftijds-categorieën met betrekking tot drie overkoepelende onderdelen van justitiële slachtofferondersteuning (zie gemiddelde scores per leeftijdsgroep in tabel 3.2).
Wat betreft het overkoepelende onderdeel ‘veiligheid/schadeherstel’ stellen we vast dat de oudste leeftijdsgroep *positief afwijkt* van de jongste en de middengroep, die negatiever zijn in hun oordeel hierover. Wat betreft het onderdeel ‘inspraak/participatie’ is de oudste leeftijdsgroep significant *positiever* vergeleken met de middengroep. Op het onderdeel ‘stroomlijning’ zien we dat de jongste leeftijdsgroep significant *negatievere ervaringen* heeft dan de oudste leeftijdgroep en de middengroep.

[2] Dit waren: bejegening, veiligheid/schadeherstel, politietaak, hulp aan slachtoffer/positie van slachtoffer, inspraak/participatie en stroomlijning. De onderliggende aspecten van deze onderdelen staat vermeld in tabel 1.13 in hoofdstuk 1.

**Tabel 3.2 Ervaringen overkoepelende onderdelen naar leeftijd**

| Overkoepelend onderdeel | <30 jaar | | | 31-59 jaar | | | >60 jaar | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| Veiligheid/schadeherstel | <u>2,57</u> | 1,18 | 115 | <u>2,56</u> | 1,17 | 249 | **3,11** | 1,42 | 128 |
| Inspraak/participatie | 3,57 | 1,11 | 115 | <u>3,55</u> | 1,25 | 254 | **3,94** | 1,23 | 128 |
| Stroomlijning | **3,21** | 1,18 | 115 | <u>3,72</u> | 1,21 | 256 | <u>3,62</u> | 1,36 | 130 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt, wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Er zijn tevens verschillen tussen leeftijdsgroepen aangetroffen op tien aspecten van slachtofferondersteuning. De gemiddelde scores op deze aspecten staan per leeftijdsgroep vermeld in tabel 3.3. De uitkomsten laten zien dat de jongste leeftijdsgroep met een *minder positief* oordeel significant afwijkt van een of beide andere leeftijdsgroepen op de volgende aspecten:
- Politiemedewerkers hebben mij beleefd behandeld.
- Politiemedewerkers hebben medeleven getoond.
- Politiemedewerkers hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen.

De oudste leeftijdsgroep wijkt met een *positiever* oordeel significant af van de middengroep op de aspecten:
- Politiemedewerkers hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.
- Politiemedewerkers hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.

Tevens wijkt de oudste leeftijdsgroep met een *minder negatief* oordeel, significant af van de middengroep en soms ook van de jongste leeftijdsgroep met betrekking tot de aspecten:
- Politiemedewerkers hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.
- Politiemedewerkers hebben de schade goed ingeschat.
- Politiemedewerkers hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.
- Politiemedewerkers hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen.
- Politiemedewerkers hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.

**Tabel 3.3 Ervaringen naar leeftijd**

| **Aspect** | **<30 jaar** | | | **31-59 jaar** | | | **>60 jaar** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers hebben…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| mij beleefd behandeld | **4,30** | 1,13 | 115 | 4,59 | 0,93 | 256 | 4,67 | 0,86 | 130 |
| medeleven getoond | **3,81** | 1,30 | 115 | 4,09 | 1,20 | 256 | 4,26 | 1,20 | 130 |
| mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen | **2,79** | 1,41 | 115 | 3,82 | 1,35 | 256 | 3,08 | 1,70 | 128 |
| mij op de hoogte gehouden van ontwikkelingen | 2,70 | 1,54 | 115 | 2,58 | 1,61 | 256 | **3,08** | 1,70 | 128 |
| mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen | 2,34 | 1,45 | 97 | 2,32 | 1,55 | 215 | **3,11** | 1,74 | 110 |
| voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen | 3,56 | 1,39 | 115 | 3,34 | 1,56 | 253 | **3,81** | 1,48 | 128 |
| rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb | 3,36 | 1,29 | 115 | 3,28 | 1,51 | 254 | **3,71** | 1,49 | 128 |
| zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen | 2,22 | 1,29 | 91 | 2,19 | 1,41 | 202 | **2,81** | 1,63 | 94 |
| mijn schade goed ingeschat | 2,63 | 1,39 | 87 | 2,72 | 1,48 | 195 | **3,36** | 1,70 | 101 |
| mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen | 2,17 | 1,40 | 101 | 2,58 | 1,54 | 219 | **3,06** | 1,69 | 108 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

*Opleiding*
De resultaten voor opleidingsniveau laten een groot aantal verschillen tussen de groepen zien (zie tabel 3.4). Het gaat dan om de verschillen op de overkoepelende onderdelen ‘bejegening’, ‘politietaak’, ‘hulp aan/positie van slachtoffer’ en ‘inspraak/participatie’. Ten aanzien van deze vier overkoepelende aspecten van justitiële slachtofferondersteuning stellen we vast dat de groep middelbaar opgeleide respondenten significant *positievere* ervaringen heeft dan respondenten in de andere opleidingscategorieën.

**Tabel 3.4 Ervaringen overkoepelende onderdelen naar opleidingsniveau**

| Overkoepelend onderdeel | Laag | | | Middelbaar | | | Hoog | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| Bejegening | <u>4,19</u> | 1,05 | 152 | **4,52** | 0,71 | 174 | <u>4,23</u> | 0,99 | 173 |
| Politietaak | <u>3,05</u> | 1,34 | 152 | **3,42** | 1,18 | 174 | <u>3,04</u> | 1,18 | 173 |
| Hulp aan/positie van slachtoffer | 3,63 | 1,41 | 152 | **3,80** | 1,24 | 174 | <u>3,35</u> | 1,31 | 173 |
| Inspraak/participatie | 3,64 | 1,30 | 152 | **3,88** | 1,28 | 173 | <u>3,52</u> | 1,19 | 172 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

Het beeld dat de middelbaar opgeleiden significant *positievere ervaring* hebben dan respondenten van andere opleidingsniveaus doet zich ook voor bij vele specifieke aspecten (zie tabel 3.5). Het gaat dan om de volgende aspecten:
- Politiemedewerkers hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
- Politiemedewerkers hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
- Politiemedewerkers hebben begrip getoond voor mijn situatie.
- Politiemedewerkers hebben rekening gehouden met mijn privacy.
- Politiemedewerkers zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoons-gegevens.
- Politiemedewerkers hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen.
- Politiemedewerkers hebben mij uitleg gegeven over hun het verloop van het proces na aangifte.
- Politiemedewerkers hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.
- Politiemedewerkers hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulp-verlening.
- Politiemedewerkers hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp.
- Politiemedewerkers hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.
- Politiemedewerkers hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.
- Politiemedewerkers hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikke-lingen in mijn zaak.
- Politiemedewerkers hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen.

**Tabel 3.5 Ervaringen naar opleidingsniveau**

| **Aspect** | **Laag** | | | **Middelbaar** | | | **Hoog** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijk verhaal | <u>4,21</u> | 1,28 | 152 | **4,56** | 0,88 | 174 | 4,27 | 1,23 | 173 |
| hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen | <u>4,08</u> | 1,46 | 152 | **4,56** | 0,95 | 174 | <u>4,06</u> | 1,41 | 173 |
| hebben begrip getoond voor mijn situatie | <u>4,12</u> | 1,35 | 152 | **4,51** | 0,92 | 174 | <u>4,20</u> | 1,22 | 173 |
| hebben rekening gehouden met mijn privacy | <u>4,11</u> | 1,28 | 152 | **4,52** | 0,82 | 174 | 4,31 | 1,17 | 173 |
| zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens | 4,42 | 1,07 | 152 | **4,57** | 0,83 | 174 | <u>4,31</u> | 1,08 | 173 |
| hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen | <u>3,39</u> | 1,65 | 152 | **3,99** | 1,24 | 174 | <u>3,48</u> | 1,47 | 173 |
| hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na aangifte | <u>3,37</u> | 1,67 | 152 | **3,84** | 1,34 | 174 | <u>3,35</u> | 1,41 | 173 |
| hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb | <u>3,23</u> | 1,68 | 152 | **3,69** | 1,39 | 174 | <u>3,26</u> | 1,50 | 173 |
| hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening | 3,84 | 1,56 | 152 | **3,96** | 1,33 | 173 | <u>3,51</u> | 1,44 | 172 |
| hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp | 3,82 | 1,57 | 152 | **3,76** | 1,48 | 173 | <u>3,33</u> | 1,54 | 172 |
| hebben mij op de hoogte gehouden van ontwikkelingen in mijn zaak | 2,77 | 1,60 | 152 | **2,98** | 1,67 | 174 | <u>2,50</u> | 1,57 | 172 |
| hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen | 3,49 | 1,61 | 152 | **3,75** | 1,37 | 173 | <u>3,32</u> | 1,47 | 171 |
| hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb | <u>3,29</u> | 1,63 | 152 | **3,70** | 1,28 | 173 | <u>3,27</u> | 1,40 | `172 |
| hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen | 2,97 | 1,66 | 128 | **3,25** | 1,63 | 150 | <u>2,73</u> | 1,58 | 148 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

### 3.2.2 Belangrijke aspecten slachtofferondersteuning naar persoonskenmerken

In deze paragraaf gaan we na of er significante verschillen in de belangscores zijn, gelet op geslacht, leeftijd en opleiding. Met andere woorden, er wordt vastgesteld in hoeverre mannen en vrouwen verschillen in het belang dat zij hechten aan aspecten van justitiële slachtofferondersteuning, maar ook in hoeverre dit aan de orde is voor mensen in verschillende leeftijdscategorieën en daarnaast van verschillend opleidingsniveau. Hiervoor is gebruikgemaakt van t-toetsen (m.b.t. geslacht) en variantieanalyses (ANOVA's) voor wat betreft leeftijd en opleiding. Ook hier geldt dat alleen die aspecten (belangen) aan bod komen, waar sprake is van een statistisch significant verschil tussen groepen (bij significantieniveau $p < .05$). Aspecten waarvoor geen verschillen in belangscores tussen groepen zijn aangetroffen, komen niet terug in de tekst of de tabellen. De belangscores van alle aspecten kunnen in bijlage 5 worden teruggevonden.

*Geslacht*
De resultaten onderscheiden naar geslacht laten een eenduidig beeld zien, namelijk dat vrouwen over het algemeen een *groter* belang hechten aan de verschillende aspecten van slachtofferondersteuning dan mannen. De belangscores voor mannen en vrouwen staan vermeld in tabel 3.6. Dit verschil tussen vrouwen en mannen doet zich voor bij alle aspecten in de tabel.

**Tabel 3.6 Verschillen in belangscores naar geslacht**

| **Aspect** | **Mannen** | | | **Vrouwen** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| behandelen mij beleefd | 4,38 | 0,79 | 198 | 4,62 | 0,60 | 311 |
| brengen mij naar huis of naar een andere veilige plek | 3,56 | 1,37 | 198 | 3,82 | 1,31 | 311 |
| houden rekening houden met waar ik recht op heb | 4,23 | 0,89 | 198 | 4,43 | 0,83 | 311 |
| tonen belangstelling voor mijn persoonlijke verhaal | 4,38 | 0,83 | 198 | 4,54 | 0,72 | 311 |
| nemen mij serieus | 4,69 | 0,56 | 198 | 4,81 | 0,49 | 311 |
| tonen begrip voor mijn situatie | 4,45 | 0,70 | 198 | 4,64 | 0,62 | 311 |
| tonen medeleven tonen voor mijn situatie | 3,96 | 1,00 | 198 | 4,34 | 0,86 | 311 |
| zetten zich in om mijn schade vergoed te krijgen | 3,90 | 1,19 | 198 | 4,16 | 1,10 | 311 |
| leggen uit waar ik recht op heb | 4,27 | 0,87 | 198 | 4,44 | 0,83 | 311 |
| geven informatie over de diensten van Slachtofferhulp | 3,87 | 1,17 | 198 | 4,07 | 1,06 | 311 |
| houden mij op de hoogte van ontwikkelingen in mijn zaak | 4,44 | 0,94 | 198 | 4,59 | 0,72 | 311 |
| vergroten mijn gevoel van veiligheid | 4,35 | 0,95 | 198 | 4,59 | 0,81 | 311 |
| verkleinen mijn gevoel van angst | 4,06 | 1,09 | 198 | 4,41 | 0,97 | 311 |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

*Leeftijd*
Tabel 3.7 laat de gemiddelde belangscores per leeftijdsgroep zien. Deze resultaten naar leeftijd laten zien dat de groep respondenten van 60 jaar en ouder een significant *groter* belang hechten aan verschillende aspecten dan de respondenten in de andere leeftijdsgroepen. Dit geldt voor de aspecten (belangen):

- dat medewerkers van de politie u naar een veilige plek brengen;
- dat medewerkers van de politie u naar medische voorzieningen of andere hulp begeleiden;
- dat medewerkers van de politie u uw verhaal niet te vaak laten herhalen;
- dat medewerkers van de politie belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal;
- dat medewerkers van de politie begrip tonen voor uw situatie;
- dat medewerkers van de politie medeleven tonen;
- dat medewerkers van de politie uw schade goed inschatten;
- dat medewerkers van de politie u informatie geven over mogelijke hulpverlening;
- dat medewerkers van de politie u informatie geven over de diensten van slachtofferhulp.

In lijn daarmee zien we verder dat de respondenten in de jongste leeftijds-groep significant *minder* belang hechten aan een aantal aspecten dan de respondenten in de middelste en oudste leeftijdsgroep. Het gaat om verschillen in het belang dat zij hechten aan de aspecten:

- dat medewerkers van de politie u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft;
- dat medewerkers van de politie voldoende informatie van u vragen bij het ondernemen van verdere stappen;
- dat medewerkers van de politie u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen.

**Tabel 3.7 Verschillen in belangscores naar leeftijd**

| **Aspect** | **<30 jaar** | | | **31-59 jaar** | | | **>60 jaar** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| brengen mij naar huis of naar een andere veilige plek | 3,53 | 1,26 | 115 | 3,65 | 1,35 | 256 | **4,04** | 1,36 | 130 |
| begeleiden mij naar medische voorzieningen of andere hulp | 3,78 | 1,15 | 115 | 3,92 | 1,30 | 256 | **4,18** | 1,27 | 130 |
| laten mij mijn verhaal niet vaak herhalen | 3,48 | 1,22 | 115 | 3,49 | 1,10 | 256 | **3,94** | 1,25 | 130 |
| tonen belangstelling voor mijn persoonlijke verhaal | 4,41 | 0,81 | 115 | 4,42 | 0,77 | 256 | **4,65** | 0,71 | 130 |
| tonen begrip voor mijn situatie | 4.50 | 0,77 | 115 | 4,53 | 0,63 | 256 | **4,71** | 0,59 | 130 |
| tonen medeleven met mijn situatie | 4,01 | 1,02 | 115 | 4,18 | 0,90 | 256 | **4,39** | 0,88 | 130 |
| schatten mijn schade goed in | 3,90 | 1,15 | 115 | 4,01 | 1,13 | 256 | **4,28** | 1,14 | 130 |

**Vervolg tabel 3.7**

| **Aspect** *Politiemedewerkers…* | **<30 jaar** | | | **31-59 jaar** | | | **>60 jaar** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| leggen uit waar ik recht op heb | **4,17** | 0,94 | 115 | <u>4,40</u> | 0,81 | 256 | <u>4,50</u> | 0,82 | 130 |
| geven informatie over mogelijke hulpverlenging | <u>4,11</u> | 0,98 | 115 | 4,27 | 0,92 | 256 | **4,44** | 0,92 | 130 |
| geven informatie over de diensten van Slachtofferhulp | <u>3,79</u> | 1,17 | 115 | <u>3,95</u> | 1,08 | 256 | **4,28** | 1,05 | 130 |
| vragen mij voldoende informatie bij het nemen van verdere stappen | **4,27** | 0,85 | 115 | <u>4,53</u> | 0,65 | 256 | <u>4,57</u> | 0,77 | 130 |
| geven adviezen om slachtofferschap te voorkomen | **3,75** | 1,08 | 115 | <u>4,10</u> | 1,06 | 256 | <u>4,31</u> | 1,05 | 130 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

*Opleiding*
De resultaten met betrekking tot verschillen in belangscores naar opleidingsniveau laten een eenduidige trend zien (zie tabel 3.8). Hoger opgeleide respondenten hechten significant *minder* belang aan de meeste aspecten van slachtofferondersteuning dan lager opgeleide respondenten en meestal ook middelbaar opgeleide respondenten. Dit geldt voor alle aspecten (belangen) in onderstaande tabel.

**Tabel 3.8 Verschillen in belangscores naar opleiding**

| **Aspect** *Politiemedewerkers…* | **Laag** | | | **Middelbaar** | | | **Hoog** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| begeleiden mij naar medische voorzieningen of andere hulp | <u>4,06</u> | 1,39 | 152 | <u>4,08</u> | 1,07 | 174 | **3,72** | 1,30 | 173 |
| laten mij mijn verhaal niet vaak herhalen | <u>3,78</u> | 1,21 | 152 | 3,68 | 1,13 | 174 | **3,43** | 1,18 | 173 |
| houden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb | <u>4,44</u> | 0,87 | 152 | 4,42 | 0,83 | 174 | **4,20** | 0,87 | 173 |
| tonen belangstelling voor mijn persoonlijke verhaal | <u>4,66</u> | 0,67 | 152 | <u>4,56</u> | 0,69 | 174 | **4,23** | 0,87 | 173 |
| nemen mij serieus | <u>4,82</u> | 0,44 | 152 | <u>4,83</u> | 0,38 | 174 | **4,65** | 0,67 | 173 |
| tonen begrip voor mijn situatie | <u>4,70</u> | 0,58 | 152 | <u>4,66</u> | 0,57 | 174 | **4,35** | 0,76 | 173 |
| tonen medeleven | <u>4,30</u> | 0,92 | 152 | <u>4,37</u> | 0,80 | 174 | **3,90** | 1,00 | 173 |
| helpen mij snel bij de aangifte | <u>4,72</u> | 0,63 | 152 | 4,62 | 0,66 | 174 | **4,49** | 0,72 | 173 |
| zetten zich in om mijn schade vergoed te krijgen | <u>4,23</u> | 1,09 | 152 | <u>4,15</u> | 1,11 | 174 | **3,80** | 1,19 | 173 |

**Vervolg tabel 3.8**

| **Aspect** | **Laag** | | | **Middelbaar** | | | **Hoog** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| schatten mijn schade goed in | <u>4,18</u> | 1,13 | 152 | <u>4,16</u> | 1,08 | 174 | **3,80** | 1,19 | 173 |
| geeft informatie over vervolgstappen | <u>4,57</u> | 0,72 | 152 | 4,51 | 0,66 | 174 | **4,33** | 0,85 | 173 |
| geven uitleg over verloop proces na aangifte | <u>4,64</u> | 0,66 | 152 | <u>4,55</u> | 0,63 | 174 | **4,31** | 0,84 | 173 |
| leggen uit waar ik recht op heb | <u>4,51</u> | 0,83 | 152 | <u>4,46</u> | 0,77 | 174 | **4,16** | 0,91 | 173 |
| geven informatie over mogelijke hulpverlenging | <u>4,50</u> | 0,89 | 152 | <u>4,33</u> | 0,90 | 174 | **4,02** | 0,96 | 173 |
| geven informatie over de diensten van Slacht-offerhulp | <u>4,15</u> | 1,12 | 152 | 4,00 | 1,11 | 174 | **3,82** | 1,09 | 173 |
| houden mij op de hoogte van ontwikkelingen in mijn zaak | <u>4,65</u> | 0,63 | 152 | 4,56 | 0,79 | 174 | **4,39** | 0,95 | 173 |
| geven informatie over wat ik moet doen om schade vergoed te krijgen | <u>4,30</u> | 0,98 | 152 | 4,15 | 1,05 | 174 | **3,93** | 1,08 | 173 |
| houden rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen | <u>4,42</u> | 0,83 | 152 | <u>4,27</u> | 0,83 | 174 | **3,90** | 0,95 | 173 |
| geven mij gelegenheid mijn verhaal te doen voordat zij een beslissing nemen | <u>4,65</u> | 0,75 | 152 | <u>4,48</u> | 0,74 | 174 | **4,21** | 0,87 | 173 |
| vragen voldoende informatie bij het nemen van verdere stappen | <u>4,67</u> | 0,61 | 152 | <u>4,48</u> | 0,71 | 174 | **4,28** | 0,84 | 173 |
| vergroten mijn gevoel van veiligheid | <u>4,59</u> | 0,89 | 152 | <u>4,58</u> | 0,75 | 174 | **4,34** | 0,95 | 173 |
| geven adviezen om slachtofferschap te voorkomen | <u>4,21</u> | 1,12 | 152 | <u>4,16</u> | 0,99 | 174 | **3,86** | 1,08 | 173 |
| verkleinen mijn gevoel van angst | <u>4,44</u> | 0,98 | 152 | <u>4,44</u> | 0,87 | 174 | **3,95** | 1,16 | 173 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

## 3.3 Onderscheid naar zaakskenmerken

In de voorgaande paragraaf is gekeken naar de ervaringen en belangscores gesplitst naar persoonskenmerken zoals geslacht, leeftijd en opleiding. We zijn daarnaast geïnteresseerd in welke mate er verschillen zijn in ervaringen met justitiële slachtofferondersteuning als het gaat om zaakskenmerken, zoals het type delict waarvan iemand slachtoffer is geworden, maar ook als het gaat om de uitkomst van het proces.

### 3.3.1 Ervaringen onderscheiden naar delicttypen

Ter vaststelling van eventuele verschillen in ervaringen tussen slachtoffers van verschillende delicttypen (geweld, vermogen en openbare orde en vernieling) is gebruikgemaakt van variantieanalyses. De resultaten laten zien dat er geen significante verschillen in ervaringen zijn tussen slachtoffers van delicten in de categorieën geweld, vermogen en openbare orde en vernieling. Dit geldt zowel voor de zes overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning als de specifieke aspecten.

### 3.3.2 Belangrijke aspecten onderscheiden naar delicttypen

In deze paragraaf gaan we na of er wellicht wel verschillend belang gehecht wordt aan aspecten van slachtofferondersteuning tussen respondenten die slachtoffer zijn geworden van verschillende delicttypen. We maken onderscheid tussen geweldsdelicten, vermogensdelicten en delicten tegen de openbare orde en vernieling. De resultaten laten een groot aantal verschillen zien tussen met name respondenten die slachtoffer werden van vermogens-delicten versus geweldsdelicten. De gemiddelde belangscores per delictgroep staan vermeld in tabel 3.9.

**Tabel 3.9 Verschillen in belangscores naar delicttype**

| **Aspect** | **Geweld** | | | **Vermogen** | | | **OO en veiligheid** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| behandelen mij beleefd | 4,29 | 0,73 | 57 | **4,62** | 0,60 | 342 | 4,38 | 0,86 | 110 |
| brengen mij naar huis of naar een andere veilige plek | **3,05** | 1,34 | 57 | 3,79 | 1,33 | 342 | 3,84 | 1,28 | 110 |
| begeleiden mij naar medische voorzieningen of andere hulp | **3,52** | 1,32 | 57 | 4,01 | 1,26 | 342 | 4,02 | 1,21 | 110 |
| houden rekening met waar ik als slachtoffer recht op heb | 4,01 | 0,98 | 57 | **4,43** | 0,83 | 342 | 4,28 | 0,83 | 110 |
| tonen belangstelling voor mijn persoonlijke verhaal | **4,09** | 0,89 | 57 | 4,57 | 0,70 | 342 | 4,40 | 0,83 | 110 |
| tonen begrip voor mijn situatie | 4,29 | 0,74 | 57 | **4,66** | 0,60 | 342 | 4,44 | 0,73 | 110 |
| tonen medeleven | 3,66 | 1,03 | 57 | **4,34** | 0,85 | 342 | 4,01 | 1,00 | 110 |
| helpen mij snel bij de aangifte | 4,40 | 0,83 | 57 | **4,66** | 0,61 | 342 | 4,53 | 0,77 | 110 |
| zetten zich in om mijn schade vergoed te krijgen | 3,76 | 1,15 | 57 | **4,15** | 1,10 | 342 | 3,91 | 1,23 | 110 |
| leggen uit waar ik recht op heb | 4,12 | 0,98 | 57 | **4,42** | 0,83 | 342 | 4,35 | 0,82 | 110 |
| geven informatie over mogelijke hulpverlenging | 3,99 | 0,97 | 57 | **4,32** | 0,93 | 342 | 4,30 | 0,90 | 110 |
| geven informatie over de diensten van Slacht-offerhulp | 3,57 | 1,16 | 57 | **4,06** | 1,09 | 342 | 3,99 | 1,12 | 110 |
| houden rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen | 3,88 | 1,01 | 57 | **4,23** | 0,89 | 342 | 4,22 | 0,84 | 110 |
| vergroten mijn gevoel van veiligheid | 4,19 | 1,03 | 57 | **4,56** | 0,83 | 342 | 4,44 | 0,90 | 110 |
| geven adviezen om slachtofferschap te voorkomen | **3,63** | 1,14 | 57 | 4,10 | 1,08 | 342 | 4,22 | 0,97 | 110 |
| verkleinen mijn gevoel van angst | **3,77** | 1,21 | 57 | 4,38 | 0,98 | 342 | 4,19 | 1,02 | 110 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

Op basis van deze resultaten is de algemene trend dat respondenten die slachtoffer werden van een vermogensdelict, significant *meer belang* hechten aan de verschillende aspecten van slachtofferondersteuning, ten opzichte van slachtoffers in de andere delictcategorieën. Het gaat dan om de volgende aspecten:

- dat medewerkers van de politie u beleefd behandelen;
- dat medewerkers van de politie rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft;
- dat medewerkers van de politie begrip tonen voor uw situatie;

- dat medewerkers van de politie medeleven tonen;
- dat medewerkers van de politie u snel helpen bij de aangifte;
- dat medewerkers van de politie zich inzetten om uw schade vergoed te krijgen;
- dat medewerkers van de politie u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft;
- dat medewerkers van de politie u informatie geven over mogelijke hulpverlening;
- dat medewerkers van de politie u informatie geven over de diensten van Slachtofferhulp;
- dat medewerkers van de politie voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen;
- dat medewerkers van de politie uw gevoel van veiligheid vergroten.

Bovendien vinden we ook dat respondenten die slachtoffer werden van een geweldsdelict significant *minder belang* hechten aan een aantal aspecten, vergeleken met respondenten in de beide andere delictscategorieën.

- dat medewerkers van de politie belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal;
- dat medewerkers van de politie u naar huis of een andere veilige plek brengen;
- dat medewerkers van de politie u naar medische voorzieningen of andere hulp begeleiden;
- dat medewerkers van de politie u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen;
- dat medewerkers van de politie uw gevoel van angst kunnen verkleinen.

De resultaten zijn opvallend doordat slachtoffers van geweldsdelicten *minder* belang hechten aan allerlei aspecten, wat in eerste instantie contra-intuïtief is. Echter, het is goed te realiseren dat de antwoorden die respondenten gaven op de belangvragen niet per se betrekking hadden op het eigen (gewelds) delict, maar deze veelal een algemene opvatting weerspiegelen.

### 3.3.3 Samenhang met uitkomsten proces

In deze subparagraaf wordt duidelijk of en op welke manier ervaringen van slachtoffers verschillen naar de uitkomst van het proces. De uitkomsten beperken zich tot arrestatie van de dader en de mate van verkregen schadevergoeding, als het gaat om het stadium van slachtofferondersteuning waarin de politie een rol heeft. Er zijn analyses (t-toetsen) uitgevoerd om te zien of er verschillen in ervaringen zijn tussen de groep respondenten die aangeeft dat er geen dader is gearresteerd en de groep respondenten die aangeeft dat arrestatie wel heeft plaatsgevonden. Daarnaast is met variantie-analyse vastgesteld welke verschillen zich voordoen tussen respondenten die hun schade vergoed hebben gekregen, respondenten bij wie dat deels is gebeurd en respondenten die geen schadevergoeding hebben ontvangen.

*Schadevergoeding*
De resultaten wijzen uit dat ervaringen ten aanzien van de zes overkoepelende aspecten van justitiële slachtofferondersteuning significant verschillen, gelet op de mate van schadevergoeding. De groepsgemiddelden van respondenten met volledige schadevergoeding, gedeeltelijke en geen schadevergoeding worden in tabel 3.10 vermeld. Doorgaans geldt dat respondenten die de geleden schade geheel vergoed hebben gekregen *positievere* ervaringen hebben dan respondenten die geen of een gedeeltelijke schadevergoeding hebben ontvangen. Zo is de groep met volledige schadevergoeding in significant *hogere* mate positief over de onderdelen 'bejegening',' inspraak en participatie' en 'stroomlijning'. Ten aanzien van de politietaak zijn zij *minder negatief* dan respondenten die geen of een gedeeltelijke schadevergoeding heeft ontvangen. De groep die geen schade vergoed heeft gekregen heeft daarnaast *negatievere* ervaringen met het onderdeel 'veiligheid en schadeherstel' dan de beide andere groepen.
Voor het onderdeel 'hulp aan/positie van slachtoffers' geldt dat respondenten met een *gedeeltelijke* schadevergoeding *positiever* zijn dan respondenten zonder schadevergoeding.

**Tabel 3.10 Verschillen in ervaringen (overkoepelende onderdelen) naar mate van schadevergoeding**

| Overkoepelende onderdelen | Geen schade vergoed | | | Gedeeltelijk schade vergoed | | | Geheel schade vergoed | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| Bejegening | <u>4,16</u> | 1,08 | 231 | 4,36 | 0,85 | 106 | **4,53** | 0,70 | 95 |
| Veiligheid/schadeherstel | **2,31** | 1,14 | 228 | <u>2,78</u> | 1,17 | 106 | <u>3,10</u> | 1,34 | 95 |
| Politietaak | <u>2,97</u> | 1,27 | 231 | <u>3,02</u> | 1,20 | 106 | **3,44** | 1,22 | 95 |
| Hulp aan/positie van slachtoffer | <u>3,35</u> | 1,43 | 231 | **3,89** | 1,16 | 106 | 3,71 | 1,29 | 95 |
| Inspraak/participatie | <u>3,41</u> | 1,27 | 231 | 3,64 | 1,23 | 106 | **3,97** | 1,16 | 95 |
| Stroomlijning | <u>3,41</u> | 1,26 | 231 | <u>3,54</u> | 1,25 | 106 | **4,05** | 1,16 | 95 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

Als we kijken naar de specifieke aspecten, dan constateren we dat ook op dit niveau vele verschillen zijn in ervaringen tussen respondenten met of zonder (volledige) schadevergoeding, zie de resultaten in tabel 3.11. Respondenten van wie de schade volledig werd vergoed, hebben significant *positievere* ervaringen opgedaan dan respondenten die geen of een gedeeltelijke schadevergoeding ontvingen. Dit geldt voor de aspecten:
- Politiemedewerkers hebben mij beleefd behandeld.
- Politiemedewerkers hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
- Politiemedewerkers hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
- Politiemedewerkers hebben begrip getoond voor mijn situatie.
- Politiemedewerkers hebben medeleven getoond.
- Politiemedewerkers hebben mij niet lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen.

- Politiemedewerkers hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen.
- Politiemedewerkers hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na aangifte.
- Politiemedewerkers hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen.
- Politiemedewerkers hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.

**Tabel 3.11 Verschillen in ervaringen naar mate van schadevergoeding**

| **Aspect** | **Geen schade vergoed** | | | **Gedeeltelijk schade vergoed** | | | **Geheel schade vergoed** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers hebben…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| mij beleefd behandeld | 4,40 | 1,14 | 231 | 4,53 | 0,92 | 106 | **4,81** | 0,58 | 95 |
| belangstelling getoond | 4,14 | 1,32 | 231 | 4,42 | 1,06 | 106 | **4,59** | ,089 | 95 |
| mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen | 4,00 | 1,50 | 231 | 4,29 | 1,20 | 106 | **4,57** | 1,02 | 95 |
| begrip getoond voor mijn situatie | 4,08 | 1,34 | 231 | 4,25 | 1,22 | 106 | **4,57** | 0,80 | 95 |
| medeleven getoond | 3,87 | 1,35 | 231 | 4,20 | 1,09 | 106 | **4,30** | 1,06 | 95 |
| mij niet lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen | 3,48 | 1,59 | 231 | 3,56 | 1,63 | 106 | **4,03** | 1,49 | 95 |
| mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen | 3,33 | 1,57 | 231 | 3,51 | 1,46 | 106 | **4,06** | 1,27 | 95 |
| mij uitleg gegeven over het verloop van het proces | 3,32 | 1,54 | 231 | 3,25 | 1,50 | 106 | **4,01** | 1,36 | 95 |
| mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb | **3,05** | 1,64 | 231 | 3,65 | 1,41 | 106 | 3,63 | 1,44 | 95 |
| mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening | 3,56 | 1,63 | 231 | **4,14** | 1,21 | 106 | 3,78 | 1,35 | 95 |
| mij voldoende gegeven over wat ik moest doen om schade vergoed te krijgen | **1,99** | 1,41 | 201 | **2,59** | 1,56 | 101 | **3,26** | 1,71 | 84 |
| voldoende informatie gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen | 3,42 | 1,62 | 231 | 3,74 | 1,48 | 106 | **4,23** | 1,29 | 95 |
| voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen | 3,27 | 1,62 | 230 | 3,37 | 1,50 | 106 | **3,82** | 1,36 | 94 |

**Vervolg tabel 3.11**

| **Aspect** | **Geen schade vergoed** | | | **Gedeeltelijk schade vergoed** | | | **Geheel schade vergoed** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers hebben…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| voldoende rekening gehouden met waar ik recht op heb | **2,97** | 1,51 | 231 | 3,49 | 1,38 | 106 | 3,93 | 1,36 | 95 |
| zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen | **1,87** | 1.24 | 194 | **2,47** | 1,34 | 94 | **3,05** | 1,66 | 67 |
| mijn schade goed ingeschat | **2,49** | 1,48 | 193 | 3,00 | 1,51 | 95 | 3,45 | 1,58 | 62 |
| mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen | **2,28** | 1,47 | 202 | 2,82 | 1,56 | 101 | 2,87 | 1,64 | 73 |
| mijn gevoel van angst verkleind | **2,22** | 1,41 | 208 | 2,78 | 1,34 | 101 | 2,52 | 1,33 | 72 |

*Noot. De gemiddelde score die is vetgedrukt wijkt significant af van de gemiddelde score die is onderstreept, maar wijkt niet significant af van de gemiddelde score zonder onderstreping.*
Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

Voor twee aspecten geldt dat respondenten die volledige schadevergoeding ontvingen een significant *minder negatief* oordeel hadden:

- Politiemedewerkers hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.
- Politiemedewerkers hebben mij voldoende informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.

Voor dit laatste aspect geldt tevens dat respondenten die een gedeeltelijke vergoeding hebben ontvangen op hun beurt significant *minder negatief* zijn, dan respondenten die in het geheel geen vergoeding hebben ontvangen (zie de drie vetgedrukte gemiddelde scores bij het betreffende aspect in de tabel).

Aansluitend vonden we dat respondenten die geen schadevergoeding hebben ontvangen significant *negatievere* ervaringen hebben ten aanzien van een aantal aspecten dan respondenten die gedeeltelijke of een volledige schadevergoeding hebben gekregen. Het gaat om de volgende aspecten:

- Politiemedewerkers hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.
- Politiemedewerkers hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening.
- Politiemedewerkers hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.
- Politiemedewerkers hebben mijn schade goed ingeschat.
- Politiemedewerkers hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen.
- Politiemedewerkers hebben mijn gevoel van angst verkleind.

*Arrestatie van de verdachte*
De resultaten in tabel 3.12 laten zien dat ervaringen van slachtoffers verschillen naar gelang er wel of geen arrestatie van een dader heeft plaatsgevonden. Over het algemeen geldt voor de overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning dat respondenten *positiever* oordelen wanneer een dader is gearresteerd, dan wanneer er geen dader is gearresteerd. Deze bevinding geldt alleen niet voor het onderdeel van 'stroomlijning' van het proces bij de politie; voor de ander vijf onderdelen is het verschil wel aan de orde. Op het punt van 'veiligheid en schadeherstel' zijn de ervaringen van slachtoffers in zaken waarin arrestatie plaatsvond *minder negatief* dan de ervaringen van slachtoffers van zaken waarin geen dader werd gearresteerd.

**Tabel 3.12 Verschillen in ervaringen (overkoepelende onderdelen) naar arrestatie**

| Overkoepelende onderdelen | Geen arrestatie | | | Wel arrestatie | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| Bejegening | 4,16 | 1,06 | 248 | 4,48 | 0,74 | 123 |
| Veiligheid en schadeherstel | 2,51 | 1,25 | 245 | 2,90 | 1,21 | 118 |
| Politietaak | 2,98 | 1,26 | 248 | 3,80 | 1,04 | 123 |
| Hulp aan/positie van slachtoffer | 3,38 | 1,42 | 248 | 3,87 | 1,17 | 123 |
| Inspraak/participatie | 3,46 | 1,31 | 245 | 3,94 | 1,12 | 123 |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

Op het niveau van de aspecten is er sprake van hetzelfde eenduidige beeld. In algemene zin geldt ook hier dat slachtoffers die aangeven dat arrestatie van de dader heeft plaatsgevonden significant *positievere* ervaringen hebben opgedaan dan respondenten van zaken waarin er geen arrestatie heeft plaatsgevonden. Tabel 3.13 laat dit zien. Bovenstaande geldt in zeer sterke mate voor de aspecten:

- Politiemedewerkers hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen.
- Politiemedewerkers hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren.

**Tabel 3.13 Verschillen in ervaringen naar arrestatie**

| Aspect | Geen arrestatie | | | Wel arrestatie | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| hebben mij beleefd behandeld | 4,44 | 1,08 | 248 | 4,66 | 0,74 | 123 |
| hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal | 4,18 | 1,30 | 248 | 4,54 | 0,96 | 123 |
| hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen | 4,04 | 1,42 | 248 | 4,39 | 1,21 | 123 |
| zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens | 4,30 | 1,11 | 248 | 4,68 | 0,80 | 123 |
| hebben medeleven getoond | 3,84 | 1,34 | 248 | 4,31 | 1,10 | 123 |
| hebben mij uitleg gegeven over het verloop van proces na aangifte | 3,38 | 1,54 | 248 | 3,90 | 1,30 | 123 |
| hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb | 3,19 | 1,55 | 248 | 3,62 | 1,49 | 123 |

**Vervolg tabel 3.13**

| Aspect | Geen arrestatie | | | Wel arrestatie | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Politiemedewerkers…* | *M* | *SD* | *n* | *M* | *SD* | *n* |
| hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening | 3,57 | 1,55 | 248 | 4,05 | 1,32 | 123 |
| hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp | 3,42 | 1,61 | 245 | 3,94 | 1,40 | 123 |
| hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak | 2,74 | 1,65 | 246 | 3,17 | 1,58 | 123 |
| hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat zij een beslissing namen | 3,86 | 1,43 | 244 | 4,30 | 1,07 | 123 |
| hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het nemen van verdere stappen | 3,49 | 1,59 | 245 | 4,08 | 1,35 | 123 |
| hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen | 3,32 | 1,57 | 245 | 3,79 | 1,47 | 123 |
| hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb | 3,19 | 1,50 | 245 | 3,62 | 1,44 | 123 |
| hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot | 2,60 | 1,51 | 227 | 3,42 | 1,50 | 111 |
| hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind | 2,17 | 1,41 | 210 | 2,85 | 1,53 | 105 |
| hebben mijn gevoel van angst verkleind | 2,41 | 1,46 | 219 | 2,79 | 1,42 | 103 |
| hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen | 2,55 | 1,64 | 208 | 4,15 | 1,34 | 111 |
| hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren | 2,00 | 1,42 | 194 | 4,17 | 1,37 | 115 |

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek / Ipsos Synovate

Dat respondenten in wiens zaak een dader is gearresteerd *positievere* ervaringen hebben, geldt ook voor de aspecten:

- Politiemedewerkers hebben mij beleefd behandeld.
- Politiemedewerkers hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
- Politiemedewerkers hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
- Politiemedewerkers zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.
- Politiemedewerkers hebben medeleven getoond.
- Politiemedewerkers hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na aangifte.
- Politiemedewerkers hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.
- Politiemedewerkers hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening.
- Politiemedewerkers hebben mij informatie gegeven over de diensten van slachtofferhulp.
- Politiemedewerkers hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat zij een beslissing namen.

- Politiemedewerkers hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het nemen van verdere stappen.
- Politiemedewerkers hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.
- Politiemedewerkers hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.

Tot slot worden de volgende aspecten significant *minder negatief* beoordeeld door respondenten van zaken waarin een dader is gearresteerd:
- Politiemedewerkers hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.
- Politiemedewerkers hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.
- Politiemedewerkers hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind.
- Politiemedewerkers hebben mijn gevoel van angst verkleind.

## 3.4 Samenvatting

*Verschillen in ervaringen naar persoonskenmerken*
Er is sprake van een groot aantal verschillen in ervaringen ten aanzien van specifieke aspecten en overkoepelende onderdelen van justitiële slachtofferondersteuning. We keken naar verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen drie leeftijdsgroepen en drie opleidingsniveaus.

Leeftijd: er zijn veel verschillen, zowel op een aantal overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning, zoals 'veiligheid/schadeherstel' en 'inspraak/participatie', als op de specifieke aspecten (zie tabel 3.3). Doorgaans is het beeld dat respondenten in de oudste leeftijdsgroep (60 jaar en ouder) positievere ervaringen hebben (of minder negatieve ervaringen). Andersom geldt voor een aantal aspecten dat respondenten in de jongste leeftijdsgroep (tot 30 jaar) negatievere ervaringen hebben (of minder positieve ervaringen).

Opleiding: er is sprake van een groot aantal verschillen tussen ervaringen van respondenten met een verschillend opleidingsniveau. Voor vier overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning constateren we dat respondenten met een middelbare opleiding significant positievere ervaringen hebben opgedaan dan respondenten in de andere opleidingscategorieën. Het gaat dan om de overkoepelende onderdelen 'bejegening', 'politietaak', 'hulp aan/positie van slachtoffer' en 'inspraak/participatie'. Dit beeld geldt tevens voor tal van de specifieke aspecten (in totaal 14 aspecten, zie tabel 3.5).

Geslacht: er zijn minder verschillen tussen mannen en vrouwen dan verschillen wat betreft leeftijd en opleiding. De verschillen die er zijn (t.a.v. 4 aspecten) laten overwegend zien dat mannen positiever (of minder negatief) zijn dan vrouwen. Dit geldt voor de volgende aspecten:

- Slachtoffer heeft de gelegenheid gekregen zijn verhaal te doen voordat een beslissing werd genomen.
- Politiemedewerkers hebben zich ingezet om schade vergoed te krijgen.
- Politiemedewerkers hebben schade goed ingeschat.

*Verschillen in het belang van aspecten naar persoonskenmerken*
Niet alleen de ervaringen verschillen tussen respondenten met allerlei kenmerken, ook zijn er verschillen in het belang dat groepen respondenten aan aspecten van slachtofferondersteuning hechten. Gelet op het verschil tussen mannen en vrouwen laten de resultaten zien dat vrouwen meer belang hechten aan de meeste aspecten (14) dan mannen (zie tabel 3.6). Met betrekking tot leeftijd zien we dat de oudste leeftijdsgroep (60 jaar en ouder) doorgaans meer belang hecht aan negen aspecten dan respondenten die jonger zijn (zie tabel 3.7). In een aantal gevallen blijkt dat respondenten in de jongste leeftijdsgroep significant minder belang hechten aan drie aspecten dan de middelste en oudste leeftijdsgroep. Verschillen tussen de opleidingsniveaus laten consequent (m.b.t. 20 aspecten, zie tabel 3.8) zien dat respondenten met een hogere opleiding minder belang hechten aan aspecten dan lager opgeleiden en meestal ook dan middelbaar opgeleiden.

*Verschillen in ervaringen naar zaakskenmerken*
Vooral zaakskenmerken doen ertoe in de mate waarin ervaringen positief of negatief zijn. We keken naar verschillen tussen respondenten die slachtoffer werden van drie typen delicten, tussen respondenten die wel, geen of deels hun schade vergoed hebben gekregen en tussen respondenten van zaken waarin wel of geen dader werd gearresteerd.

<u>Schadevergoeding</u>: er is een duidelijk patroon zichtbaar dat respondenten die de geleden schade geheel vergoed hebben gekregen *positievere* (of minder negatieve) ervaringen hebben dan respondenten die geen of een gedeeltelijke schadevergoeding hebben ontvangen. Dit geldt voor vier overkoepelende onderdelen van justitiële slachtofferondersteuning. Een vergelijkbaar beeld wordt zichtbaar voor tal van de specifieke aspecten (zie tabel 3.10).

<u>Arrestatie</u>: over het algemeen geldt voor vijf overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning dat respondenten *positiever* oordelen (of minder negatief) wanneer een dader is gearresteerd, dan wanneer er geen dader is gearresteerd (zie tabel 3.12). Deze bevinding heeft geen betrekking op het onderdeel van ‘stroomlijning’. Ten aanzien van negentien specifieke aspecten (zie tabel 3.13) doen zich dezelfde verschillen voor, waarbij er bij de aspecten van inzet op opsporing en arrestatie (logischerwijze) sprake is van een zeer sterk verschil in ervaringen tussen respondenten in wiens zaak arrestatie heeft plaatsgevonden en respondenten bij wie dat niet is gebeurd.
<u>Delict:</u> er zijn geen significante verschillen aan de orde in ervaringen van respondenten die slachtoffer zijn geworden van een vermogensdelict, een geweldsdelict of delict tegen openbare orde of vernieling.

*Verschillen in het belang van aspecten naar delicttype*
Hoewel er dus geen verschillen optreden in ervaringen tussen respondenten die slachtoffer werden van vermogensdelicten, geweldsdelicten of openbare orde- en vernielingsdelicten, zijn er wel verschillen in het belang dat deze groepen hechten aan een groot aantal aspecten van slachtofferondersteuning. De resultaten wijzen uit dat slachtoffers van vermogensdelicten meer belang hechten aan veel aspecten dan slachtoffers in de andere delictcategorieën (zie tabel 3.9). Daarnaast lijken slachtoffers van geweldsdelicten significant minder belang te hechten aan vijf aspecten, met name de aspecten die betrekking hebben op het onderdeel veiligheid en schadeherstel.

# 4 CONCLUSIE

In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten van de eerste meting van de slachtoffermonitor neergelegd. De huidige deelrapportage is uitsluitend nog op de ervaringen van respondenten uit de steekproef op basis van de politie-registratie gebaseerd. Naar verwachting zal medio 2013 een tweede deelrapportage verschijnen, waarin de ervaringen van slachtoffers worden gerapporteerd ten aanzien van de ontvangen slachtofferondersteuning door het OM, SHN en de Rechtspraak. Tevens komt het complete overzicht van de resultaten van de eerste meting van de slachtoffermonitor beschikbaar in een factsheet.

In de volgende paragrafen wordt een antwoord gegeven op alle onderzoeks-vragen, zoals geformuleerd in hoofdstuk 1, zij het in een andere volgorde. Antwoorden worden zo beknopt mogelijk weergegeven aan de hand van het algemene beeld dat uit de resultaten naar voren komt. Voor specifieke resultaten wordt steeds verwezen naar het betreffende hoofdstuk of de betreffende paragraaf. Tot slot streeft deze monitor er niet naar om resultaten te verklaren, er wordt bij de beantwoording van de onderzoeksvragen dan ook niet over mogelijke verklaringen gespeculeerd.

## 4.1 Conclusie ervaringen van slachtoffers

Het antwoord op onderstaande twee onderzoeksvragen baseren we op de resultaten ten aanzien van de ervaringen en belangrijkste aspecten van slachtofferondersteuning zoals gerapporteerd in hoofdstuk 2. De derde onderzoeksvraag heeft betrekking op de responsanalyse in hoofdstuk 1.

*Onderzoeksvraag 1: Wat zijn anno 2011 de ervaringen van slachtoffers met de justitiële slachtofferondersteuning?*
De conclusie op basis van de ervaringen van respondenten uit de steekproef van de politieregistratie is tweeledig. Ervaringen van slachtoffers op de ontvangen slachtofferondersteuning zijn enerzijds redelijk tot zeer positief te noemen. Namelijk, als het gaat om de onderdelen ‘hulp aan slachtoffer/positie van slachtoffer’ en ‘inspraak/participatie’, heeft de meerderheid van circa 60 procent positieve ervaringen op deze gebieden van justitiële slachtofferonder-steuning. Slachtoffers zijn daarnaast in groten getale positief over de wijze waarop zij zich bejegend voelen door medewerkers van de politie. Meer dan 80 procent is hier (in grote mate) tevreden over, terwijl een klein aandeel zich hierover negatief uitlaat.
Anderzijds zijn er twee onderdelen van de slachtofferondersteuning waarmee slachtoffers juist overwegend negatieve ervaringen hebben. Dat zijn zaken als de aandacht en inzet die medewerkers van de politie tonen ten aanzien van het herstel van veiligheid en geleden schade. Bijna de helft van de

ondervraagden (45%) heeft negatieve ervaringen op dit onderdeel van de slachtofferondersteuning. Ook als het gaat om zaken die direct te maken hebben met de politietaak, zoals informatieverstrekking over de ontwikkelingen in de zaak, opsporing en arrestatie van de dader, hebben veel respondenten negatieve ervaringen (tussen 40 en 50%).

*Onderzoeksvraag 2: Welke aspecten van de slachtofferondersteuning vinden slachtoffers het belangrijkst?*
Het antwoord op deze vraag luidt dat feitelijk alle aspecten van justitiële slachtofferondersteuning van belang zijn voor slachtoffers (de resultaten staan vermeld in bijlage 5). Vier aspecten van slachtofferondersteuning (verleend door de politie) springen het meest in het oog. Slachtoffers zijn het in grote mate eens over de volgende aspecten die zij aanduiden als zijnde 'van het allergrootste belang':

- vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan;
- het gevoel geven dat zij u serieus nemen;
- voldoende doen om de dader op te sporen;
- voldoende doen om de dader te arresteren.

Voor deze vier aspecten geldt dat meer dan driekwart van de ondervraagde slachtoffers deze onderwerpen van het allergrootste belang vindt en tegelijkertijd dat niet meer dan twee procent deze onderwerpen van het minste belang vindt.

*Onderzoeksvraag 3: Op welke kenmerken wijken de respondenten van het onderzoek af van de weigeraars? Wat is er bekend over een eventueel afwijkend oordeel over de kwaliteit van de justitiële slachtofferondersteuning tussen respondenten en weigeraars?*
Op grond van de resultaten van de responsanalyse trekken we de conclusie dat er géén sprake is geweest van selectieve uitval van potentiële respondenten bij dit onderzoek (m.b.t. de steekproef van de politie). De groep weigeraars is gelijk aan de responsgroep wat betreft geslacht, leeftijd, en het oordeel met betrekking tot slachtofferondersteuning. Wat betreft dit oordeel moeten we uiteraard voorzichtig zijn: de bevinding dat weigeraars géén afwijkend oordeel vellen over slachtofferondersteuning is slechts op één vraag gebaseerd die zowel aan respondenten en weigeraars werd gesteld (o.b.v. centrale vraag procedure).
Het enige verschil dat wel uit de non-responsanalyse naar voren is gekomen, heeft betrekking op de vertegenwoordiging van de drie delictcategorieën: geweld, vermogen en openbare orde en vernieling. Er is daarbij hooguit sprake van een lichte oververtegenwoordiging van slachtoffers van geweldsdelicten in de groep weigeraars, en een lichte ondervertegenwoordiging van slachtoffers van delicten tegen de openbare orde en vernieling. Op grond van de bevindingen naar verschillen in ervaringen van slachtoffers van verschillende delictcategorieën (namelijk geen verschil), stellen we vast dat deze lichte afwijking in de verdeling over delictcategorieën tussen respondenten en weigeraars geen gevolgen heeft voor de resultaten.

Op basis van de non-responsanalyse kunnen we concluderen dat er geen redenen zijn om aan te nemen dat resultaten van de huidige responsgroep worden vertekend door een selectieve uitval van respondenten.

## 4.2 Samenhang met persoonskenmerken

De onderzoeksvragen in deze paragraaf worden beantwoord aan de hand van de resultaten gerapporteerd in hoofdstuk 3 (paragraaf 3.2). Voor een specifieke uiteenzetting van de resultaten ten aanzien van verschillen in ervaringen of belangscores wordt verwezen naar de tabellen aldaar.

*Onderzoeksvraag 4: Wat zijn de ervaringen van slachtoffers onderscheiden naar de verschillende persoonskenmerken leeftijd, geslacht en opleidingsniveau?*

*Leeftijd*
Er is sprake van een groot aantal verschillen in ervaringen, zowel op een aantal overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning (‘veiligheid/schadeherstel’, ‘inspraak/participatie’ en ‘stroomlijning’) als op verschillende specifieke aspecten. Doorgaans is het beeld dat respondenten in de oudste leeftijdsgroep (60 jaar en ouder) positievere ervaringen (of minder negatieve ervaringen) hebben. Zo is de oudste leeftijdsgroep bijvoorbeeld duidelijk minder negatief als het gaat om het aspect ‘informatie ontvangen over hoe men schadevergoeding kan krijgen’. Andersom geldt voor een aantal aspecten dat respondenten in de jongste leeftijdsgroep (tot 30 jaar) negatievere ervaringen (of minder positieve ervaringen) hebben. Dit geldt bijvoorbeeld in vrij sterke mate voor het aspect ‘het verhaal niet vaak hoeven te herhalen’.

*Opleiding*
Er is sprake van een groot aantal verschillen in ervaringen tussen respondenten met een verschillend opleidingsniveau. Voor vier overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning constateren we dat respondenten met een middelbare opleiding significant positievere ervaringen hebben opgedaan dan hoger en/of lager opgeleiden. Het gaat dan om de onderdelen ‘bejegening’, ‘politietaak’, ‘hulp aan/positie van slachtoffer’ en ‘inspraak/participatie’. Dit beeld geldt tevens voor tal van de specifieke aspecten. ‘Informatie geven over de vervolgstappen’ is een voorbeeld van een aspect waar sprake is van een relatief groot verschil tussen middelbaar opgeleide slachtoffers (meest positief) en laag opgeleide slachtoffers (minst positief).

*Geslacht*
Er zijn veel minder verschillen in ervaringen tussen mannen en vrouwen dan verschillen die gelden voor de persoonskenmerken leeftijd en opleiding. De verschillen die er zijn, laten meestal zien dat mannen positiever (of minder

negatief) zijn dan vrouwen. Bijvoorbeeld als het gaat om het aspect ‘de schade goed inschatten’.

*Onderzoeksvraag 5: Hechten slachtoffers met verschillende persoons-kenmerken belang aan verschillende aspecten van de slachtofferonder-steuning?*
Er is inderdaad sprake van verschil in het belang dat groepen respondenten aan aspecten en onderdelen van slachtofferondersteuning hechten.

*Geslacht*
Een uitsplitsing naar geslacht laat zien dat vrouwen meer belang hechten aan de meeste aspecten dan mannen. De grootste verschillen doen zich voor bij het aspect ‘politiemedewerkers tonen medeleven voor de situatie’ en het aspect ‘het gevoel van angst verkleinen’.

*Leeftijd*
Met betrekking tot leeftijd zien we dat de oudste leeftijdsgroep (60 jaar en ouder) doorgaans meer belang hecht aan aspecten van slachtofferonder-steuning dan respondenten in de jongste leeftijdsgroep en/of middelste groep. Voor een aantal aspecten geldt dat respondenten in de jongste leeftijdsgroep er significant minder belang hechten dan de middelste en oudste leeftijdsgroep. De grootste verschillen zijn te zien tussen de oudste leeftijdsgroep, die er bijvoorbeeld meer belang aan hecht dat politiemedewerkers het slachtoffer naar huis of een andere veilige plek brengen en informatie geven over de diensten van Slachtofferhulp Nederland, en de jongste leeftijdsgroep, voor wie dat minder belangrijk is.

*Opleiding*
Verschillen tussen de opleidingsniveaus laten consequent zien dat respondenten met een hogere opleiding minder belang hechten aan de meeste aspecten dan lager opgeleiden en meestal ook dan middelbaar opgeleiden. De grootste verschillen doen zich voor bij de aspecten ‘begeleiding naar medische hulp of andere voorzieningen’, ‘niet vaak het verhaal hoeven herhalen’ en het aspect ‘het gevoel van angst verkleinen’.

## 4.3 Samenhang met delicttypen

De antwoorden op de onderstaande onderzoeksvragen vinden hun basis in de resultaten zoals gerapporteerd in hoofdstuk 3 (paragraaf 3.3.1 en paragraaf 3.3.2). Voor een specifieke uiteenzetting van de gevonden verschillen wordt verwezen naar de tabellen aldaar.

*Onderzoeksvraag 6: Wat zijn de ervaringen van slachtoffers onderscheiden naar de verschillende delictcategorieën (geweld, vermogen en openbare orde)?*

Er zijn géén verschillen tussen de ervaringen van respondenten die slachtoffer zijn geworden van een vermogensdelict, een geweldsdelict of delict tegen de openbare orde en vernieling. Met andere woorden, ervaringen van deze drie groepen respondenten zijn vergelijkbaar. Figuur 2.1 in hoofdstuk 2 laat het totaalbeeld van ervaringen van de ondervraagde slachtoffers zien.

*Onderzoeksvraag 7: Hechten slachtoffers van verschillende delictcategorieën belang aan verschillende aspecten en onderdelen van de justitiële slachtoffer-ondersteuning?*
Op basis van de huidige resultaten concluderen we dat slachtoffers van vermogensdelicten meer belang hechten aan de meeste aspecten dan slachtoffers van geweldsdelicten en/of slachtoffers van openbare orde- en veiligheidsdelicten. Het grootste verschil doet zich voor tussen slachtoffers van vermogensdelicten en slachtoffers van geweldsdelicten. Slachtoffers van vermogensdelicten hechten er meer belang aan dat medewerkers van de politie medeleven tonen dan slachtoffers van geweldsdelicten.
Daarnaast lijken slachtoffers van geweldsdelicten significant minder belang te hechten aan enkele aspecten, met name op het onderdeel 'veiligheid/schadeherstel'. Ter illustratie, het grootste verschil treffen we aan tussen slachtoffers van geweldsdelicten en slachtoffers van vermogensdelicten. Slachtoffers van geweldsdelicten hechten er minder belang aan dat zij naar huis of een andere veilige plek worden gebracht, dan slachtoffers van vermogensdelicten.

## 4.4 Samenhang met uitkomsten van het proces

Het antwoord op onderstaande onderzoeksvraag is gebaseerd op de resultaten zoals gerapporteerd in hoofdstuk 3 (paragraaf 3.3.3). Voor een specifieke uiteenzetting van de gevonden verschillen wordt verwezen naar de tabellen aldaar.

*Onderzoeksvraag 8: In welke mate en in welke richting is er samenhang tussen de (gepercipieerde) uitkomst(en) van het strafproces (schade-vergoeding, aanhouding) en de ervaringen die slachtoffers in dat proces hebben opgedaan?*

*Schadevergoeding*
Respondenten die de geleden schade geheel vergoed hebben gekregen, hebben positievere (of minder negatieve) ervaringen dan respondenten die geen schadevergoeding hebben ontvangen en/of respondenten die een gedeeltelijke schadevergoeding hebben ontvangen. Dit geldt voor vijf overkoepelende onderdelen van justitiële slachtofferondersteuning; voor het onderdeel van 'veiligheid/schadeherstel' geldt dat degenen zonder schadevergoeding negatiever zijn dan de beide andere groepen. Een vergelijkbaar beeld geldt tevens voor de onderliggende specifieke aspecten. Voorbeelden waarin dit, vanzelfsprekend, vrij sterk naar voren komt zijn de

aspecten ‘voldoende informeren over hoe schadevergoeding te krijgen’, ‘schade goed inschatten’ en ‘de inzet om schade vergoed te krijgen’. Maar het geldt bijvoorbeeld ook voor de aspecten ‘rekening houden waar het slachtoffer recht op heeft’ en ‘voldoende informatie vragen aan het slachtoffer bij het ondernemen van verdere stappen’.

*Arrestatie*
Over het algemeen geldt voor de overkoepelende onderdelen van slachtoffer-ondersteuning dat respondenten deze *positiever* beoordelen (of minder negatief) wanneer een dader is gearresteerd, dan wanneer er geen dader is gearresteerd. Deze bevinding heeft alleen geen betrekking op het onderdeel van ‘stroomlijning’. Ten aanzien van de meeste aspecten doet zich hetzelfde verschil voor. Zo is, logischerwijze, ten aanzien van de aspecten van inzet op opsporing en arrestatie, sprake van veel positievere ervaringen bij respondenten in wiens zaak arrestatie heeft plaatsgevonden dan bij respondenten bij wie dat niet is gebeurd. Daarnaast treedt dit verschil bijvoorbeeld ook in vrij grote mate op met betrekking tot het aspect ‘het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleinen’.

## 4.5 Aandachtspunten en sterke punten

Onderstaande onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van de resultaten in hoofdstuk 2.

*Onderzoeksvraag 9: Waar zijn de grootste kwaliteitsproblemen te vinden, dat wil zeggen aspecten en onderdelen waar slachtoffers groot belang aan hechten, maar waarmee hun ervaringen niet goed zijn?*
Eerder is aan bod gekomen dat respondenten het allergrootste belang hechten aan de aspecten ‘voldoende inzet tonen met betrekking tot opsporing en arrestatie van de dader’, ‘vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan’ en ‘het gevoel dat medewerkers van de politie het verhaal van het slachtoffer serieus nemen’. Er zijn aanwijzingen op welke punten de kwaliteit nog te wensen over laat. Het gaat dan om twee aspecten, namelijk de inzet op opsporing en de inzet op arrestatie van de dader. De gemiddelde waardering hiervoor is aan de lage kant; tevens zijn er méér slachtoffers die negatieve ervaringen hebben opgedaan met betrekking tot deze punten, dan slachtoffers die hiermee positieve ervaringen hebben. Deze twee aspecten kunnen dan ook worden aangewezen als belangrijk aandachtspunt of verbeterpunt voor de politieorganisatie.
Er is ook sprake van succes ten aanzien van bepaalde aspecten van de slachtofferondersteuning die door de politie wordt verleend. De ervaringen van slachtoffers ten aanzien van de aspecten ‘vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan’ en ‘het gevoel dat medewerkers van de politie het verhaal van het slachtoffer serieus nemen’, zijn over het algemeen zeer positief.

Bovenstaande uitkomsten geven in wezen aan dat er niet zozeer sprake is van een kwaliteitsprobleem in de geleverde justitiële slachtofferondersteuning door de politie, als wel dat slachtoffers kritisch zijn op de prestatie van de politie als het gaat om de inzet op enkele kerntaken, namelijk opsporing en arrestatie van daders.

# BIJLAGEN

**BIJLAGE 1**

# Delictindeling

| Wetboek van Strafrecht | Maatschappelijke klassen BVH | |
|---|---|---|
| **Geweldsmisdrijven** | | |
| Verkrachting (art. 242) | F521 | Verkrachting |
| Feitelijke aanranding der eerbaarheid (art. 246) | F522 | Aanranding |
| Overige seksuele misdrijven (art. 243 t/m 245, 247 t/m 249, 250) | F523 | Overige zedenmisdrijven |
| | F525 | Pornografie |
| | F526 | Incest/afhankelijkheid/wilsonbekwame |
| | F527 | Seksueel misbruik kinderen (geen incest) |
| | F5291 | Kinderpornografie |
| Bedreiging (art. 285) | F530 | Bedreiging |
| | F531 | Overige misdrijven tegen de persoonlijke vrijheid |
| | F533 | Stalking |
| Misdrijven tegen het leven (art. 287 t/m 291, 293, 294, 296) | F540 | Doodslag/moord |
| | F541 | Euthanasie |
| | F544 | Behulpzaam bij zelfdoding |
| Mishandeling (art. 300 t/m 304b, 306) | F550 | Eenvoudige mishandeling |
| | F551 | Zware mishandeling |
| | F552 | Overige mishandeling |
| Schennis der eerbaarheid (art. 239) | F520 | Openbare schennis der eerbaarheid |
| Dood en lichamelijk letsel door schuld (art. 307 t/m 309) of | F542 | Overige misdrijven tegen het leven |
| | F543 | Illegale abortus |
| **Vermogensmisdrijven** | | |
| Diefstal met geweld (art. 312) | B10 | Diefstal (ook braak) uit/vanaf personenauto met geweld |
| | B11 | Diefstal (ook braak) uit/vanaf vaartuig met geweld |
| | B12 | Diefstal (ook braak) uit/vanaf ander vervoermiddel met geweld |
| | B20 | Inbraak woning met geweld |
| | B21 | Inbraak box/garage/schuur/tuinhuis met geweld |
| | B22 | Inbraak winkel met geweld |
| | B23 | Inbraak bedrijf/kantoor met geweld |
| | B24 | Inbraak sportcomplex met geweld |
| | B25 | Inbraak hotel/pension met geweld |
| | B26 | Inbraak school met geweld |
| | B27 | Inbraak andere gebouwen met geweld |
| | B30 | Diefstal in/uit woning met geweld (geen braak) |
| | B31 | Diefstal in/uit school met geweld (geen braak) |
| | B32 | Diefstal in/uit bedrijf/kantoor met geweld (geen braak) |
| | B33 | Diefstal in/uit hotel/pension met geweld (geen braak) |
| | B34 | Diefstal in/uit box/garage/schuur/tuinhuis met geweld (braak) |
| | B35 | Diefstal in/uit sportcomplex met geweld (geen braak) |
| | B36 | Diefstal in/uit andere gebouwen met geweld (geen braak) |
| | B40 | Zakkenrollerij/tassenrollerij met geweld |
| | B50 | Winkeldiefstal met geweld |
| | B60 | Diefstal van personenauto met geweld |
| | B61 | Diefstal van motor met geweld |

| Vermogensmisdrijven | | |
|---|---|---|
| Vervolg<br>Diefstal met geweld (art. 312) | B62 | Diefstal van fiets met geweld |
| | B63 | Diefstal van bromfiets/snorfiets met geweld |
| | B64 | Diefstal van ander vervoermiddel met geweld |
| | B65 | Diefstal van vaartuig met geweld |
| | B66 | Diefstal van vrachtauto/bestelauto met geweld |
| | B70 | Straatroof |
| | B72 | Overval in woning |
| | B73 | Overval op overige objecten |
| | B74 | Overval op geld- en waardetransport |
| | B95 | Overige diefstallen (ook braak) met geweld |
| Afpersing (art. 317) | A82 | Chantage/afpersing |
| Valsheidsmisdrijven (art. 208 t/m 234) | F610 | Vals geld aanmaken |
| | F611 | Vals geld uitgeven |
| | F612 | Vervalsingen overig |
| | F613 | Vervalsen paspoort/identiteitskaart/reisdocument |
| | F614 | Vervalsing bankpas/giropas/cheques |
| | F615 | Vervalsen rijbewijs |
| | F621 | Uitkeringsfraude |
| | F622 | Verzekeringsfraude |
| Eenvoudige diefstal (art. 310) | A30 | Diefstal in/uit woning (geen braak) |
| | A31 | Diefstal in/uit school (geen braak) |
| | A32 | Diefstal in/uit bedrijf/kantoor (geen braak) |
| | A33 | Diefstal in/uit hotel/pension (geen braak) |
| | A34 | Diefstal in/uit box/garage/schuur/ tuinhuis/erf (geen braak) |
| | A35 | Diefstal in/uit sportcomplex (geen braak) |
| | A36 | Diefstal in/uit andere gebouwen (geen braak) |
| Gekwalificeerde diefstal (art. 311) | A20 | Inbraak woning |
| | A21 | Inbraak box/garage/schuur/tuinhuis |
| | A22 | Inbraak winkel |
| | A23 | Inbraak bedrijf/kantoor |
| | A24 | Inbraak sportcomplex |
| | A25 | Inbraak hotel/pension |
| | A26 | Inbraak school |
| | A27 | Inbraak andere gebouwen |
| Verduistering (art. 321 t/m 323) | A80 | Verduistering (evt. in dienstbetrekking) |
| Bedrog (art. 326 t/m 334, 336, 337) | F600 | Oplichting |
| | F601 | Flessentrekkerij |
| | F602 | Overig bedrog |
| Valsheidsmisdrijven (art. 208 t/m 234) of bedrog (art. 326 t/m 334, 336, 337) | F616 | Vervalsen merkproducten |
| | F620 | Overige fraude |
| | F623 | Subsidiefraude |
| Heling en schuldheling (art. 416 t/m 417) | A81 | Heling |
| **Vernieling en openbare orde en gezag** | | |
| Tegen de openbare orde (art. 131 t/m 136, 138 t/m 151a) | F10 | Overige delicten openbare orde |
| | F15 | Huisvredebreuk |
| | F16 | Lokaalvredebreuk |
| Discriminatie (art. 137c t/m 137g) | F50 | Discriminatie |
| Gemeengevaarlijke misdrijven (art. 157 en 158) | F13 | Brandstichting |
| | F14 | Bomaanslag |
| Tegen het openbaar gezag (art. 177 t/m 182, 184 t/m 206) | F17 | Wederspannigheid (verzet) |
| | F18 | Niet voldoen aan bevel/vordering |
| | F19 | Overige misdrijven tegen het openbaar gezag |
| | F624 | Valse aangifte |
| Vernieling (art. 350 t/m 352) | C10 | Vernieling van/aan auto |
| | C20 | Vernieling van/aan openbaar vervoer/abri |
| | C30 | Vernieling van/aan openbaar gebouw |
| | C40 | Vernieling overige objecten |
| | F90 | Computercriminaliteit |

**BIJLAGE 2**

## Gehanteerde vragenlijst (onlineversie)

# Monitor ervaring met Justitiële instanties 2011-2012

Online onderzoek (cawi)

Projectnummer Ipsos Synovate: 94127

## Toelichting

**Inhoud vragenlijst**

Via dit onderzoek willen we meer te weten komen over de kwaliteit van de aangeboden diensten door medewerkers van justitiële instanties als de politie, het Openbaar Ministerie, rechtbanken en slachtofferhulp. In deze vragenlijst gaan we in op uw ervaringen met enkele van deze instanties.

Het invullen van de vragenlijst duurt **tussen de 20 en 30 minuten**. De lengte van de vragenlijst is voor iedereen verschillend en afhankelijk van uw ervaringen.

**Anonimiteit**

De antwoorden op de vragen worden volstrekt anoniem verwerkt. De resultaten worden niet voor commerciële doeleinden gebruikt.

Indien u meedoet aan de enquête ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

**Steekproef:**

1. Politie
2. OM
3. SHN

**Routing: allen**

## VRAGEN OVER HET MISDRIJF

1. Heeft u vanwege een misdrijf dat u of een familielid overkomen is, in de laatste 12 maanden contact gehad met de politie, het Openbaar Ministerie, de rechter of Slachtofferhulp?

O Ja → *vraag* 2

O Nee →*Vraag 1a*

1a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registraties van betrokken instanties blijkt dat u naar aanleiding van een misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het gaat om een kort contact met de instanties of wanneer het gaat om een in uw ogen klein misdrijf. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege een misdrijf dat u of een familielid overkomen is, in de laatste 12 maanden contact gehad met de politie, het Openbaar Ministerie, de rechter of Slachtofferhulp?

O Ja --> vraag 2

O Nee --> Einde van de vragenlijst

2. Kunt u aangeven welk misdrijf u is overkomen? Als u van meerdere voorvallen slachtoffer bent geweest, neem dan het voorval in gedachten dat u het meest heeft geraakt.

- O Diefstal **tot** een waarde van €100,- → *vraag* **2a**
- O Diefstal **vanaf** een waarde van €100,- → *vraag* **2a**
- O Inbraak (of een poging tot inbraak) → *vraag* **2b**
- O Vandalisme / vernieling → *vraag* **3**
- O Dreiging met lichamelijk geweld → *vraag* **3**
- O Mishandeling → *vraag* **3**
- O Stalking → *vraag* **3**
- O Seksueel geweld → *vraag* **3**
- O Huiselijk geweld → *vraag* **3**
- O Gijzeling / ontvoering → *vraag* **3**
- O Overval → *vraag* **3**
- O Een ander misdrijf, namelijk → *vraag* **3**

  …………………………………………

**Het kan zijn dat u aangifte van diefstal heeft gedaan voor uw werkgever. Voor dit onderzoek is het belangrijk dat het uw eigen bezittingen betreft die zijn gestolen.**

2a. Betrof het voorval diefstal van uw eigen bezittingen?

- O Ja → *vraag* **3**
- O Nee → Einde van de vragenlijst

**Het kan zijn dat u aangifte van inbraak heeft gedaan voor uw werkgever.**
**Voor dit onderzoek is het belangrijk dat het een inbraak in uw eigen woning/verblijfplaats/bedrijf betreft.**

2b. Was er sprake van inbraak in uw eigen woning, verblijfplaats of bedrijf?

O Ja → *vraag* **3**

O Nee → Einde van de vragenlijst

3. Kende u de dader of één van de daders?

O Ja

O Nee → *vraag* **5**

4. Wie was de dader of een van de daders?

O Partner

O Ex-partner

O Familielid

O Buurtgenoot

O Iemand van het werk

O Andere bekende

O Wil ik niet zeggen

5. Wanneer is dit misdrijf u overkomen?

O Korter dan 1 maand geleden

O 1 tot 3 maanden geleden

O 3 tot 6 maanden geleden

O 6 maanden t/m 1 jaar geleden

O Langer dan 1 jaar geleden

O Dat weet ik niet meer

6. Is het misdrijf gemeld bij de politie?

- O Ja, ik heb het misdrijf zelf gemeld →*vraag* **7**
- O Ja, iemand anders heeft het misdrijf gemeld → *vraag* **8**
- O Nee, het is door de politie zelf ontdekt → *vraag* **11**
- O Nee, het is niet bekend bij de politie → *vraag* **6a**

6a. Wat is de reden dat het misdrijf **NIET** gemeld is bij de politie?

- O Het misdrijf was niet ernstig genoeg
- O Het was niet nodig voor verzekering
- O Het helpt niets
- O Het wordt al door anderen gedaan
- O Dat werd mij door iemand afgeraden
- O De politie doet er toch niets aan
- O Ik ben bang voor de dader
- O Andere reden, namelijk…………………………………

***Routing: ga na de beantwoording van vraag 6a door naar vraag 11***

7. Heeft u bij de melding een bewijs van aangifte ontvangen?

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

8. Wanneer is het misdrijf gemeld bij de politie?

- O Korter dan 1 maand geleden
- O 1 tot 3 maanden geleden
- O 3 tot 6 maanden geleden
- O 6 maanden t/m 1 jaar geleden
- O Langer dan 1 jaar geleden
- O Dat weet ik niet meer

9. Wat was de reden of waren de redenen om het misdrijf bij de politie te melden? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- O Ik had een bewijs nodig voor de verzekering
- O Ik wilde het gestolene terug krijgen
- O Het ging mij om vergoeding van de geleden schade
- O Ik vond dat de daders moesten worden gestraft
- O Ik vond het zo ernstig dat de politie dit moest weten
- O Ik wilde de politie vragen tussenbeide te komen of te bemiddelen
- O Ik was bang voor herhaling van het misdrijf
- O Ik wilde dat de politie mij zou beschermen
- O Ik wilde via de politie andere hulpverlening krijgen
- O Ik was door het misdrijf erg angstig geworden
- O Andere reden, namelijk…………………………………….

10. Wat was de **belangrijkste** reden om het misdrijf bij de politie te melden?

- O Ik had een bewijs nodig voor de verzekering
- O Ik wilde het gestolene terug krijgen
- O Het ging mij om vergoeding van de geleden schade
- O Ik vond dat de daders moesten worden gestraft
- O Ik vond het zo ernstig dat de politie dit moest weten
- O Ik wilde de politie vragen tussenbeide te komen of te bemiddelen
- O Ik was bang voor herhaling van het misdrijf
- O Ik wilde dat de politie mij zou beschermen
- O Ik wilde via de politie andere hulpverlening krijgen
- O Ik was door het misdrijf erg angstig geworden
- O Andere reden, namelijk…………………………………….

11. Heeft u als gevolg van het misdrijf schade opgelopen? Dit kan materiële of immateriële schade zijn.

**Materiële schade** is schade aan bezittingen en lichamelijk letsel.

**Immateriële schade** is schade als gevolg van psychisch leed, zoals verdriet, angst en verlies aan levensvreugde.

O Ja → *vraag* **12**

O Nee → *vraag* **19a**

12. Is deze schade vergoed?

O Geheel → *vraag* **14**

O Gedeeltelijk → *vraag* **13**

O Niet → *vraag* **13**

13. In hoeverre is het een probleem voor u dat de schade niet of slechts gedeeltelijk is vergoed?

O Geen probleem

O Een klein probleem

O Een groot probleem

**Routing: alleen steekproef OM en SHN. Politie door naar 19.**

| |
|---|
| **De volgende vragen gaan over een aantal mogelijkheden die we in Nederland kennen om slachtoffers te betrekken bij het rechtsproces.**<br>**Deze zijn:**<br>**❶Een slachtofferverklaring afleggen in de rechtszaal (spreekrecht)**<br>**❷Een schriftelijke slachtofferverklaring op laten stellen**<br>**❸Een gesprek met de dader (slachtoffer-dader gesprek)**<br>**❹Een procedure om schadevergoeding aan te vragen via het voegingsformulier**<br>**❺Een gesprek met de officier van justitie** |

14a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om tijdens de rechtszaak een verklaring af te leggen over de gevolgen van het misdrijf (spreekrecht)?

O Ja
O Nee
O Weet niet

14b. Heeft u gebruikgemaakt van het spreekrecht?

O Ja
O Nee
O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

15a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijk slachtofferverklaring op te laten stellen? Deze slachtofferverklaring gaat over de lichamelijke, emotionele en financiële gevolgen van het misdrijf en wordt aan het strafdossier toegevoegd.

O Ja
O Nee
O Weet niet

15b. Heeft u een schriftelijke slachtofferverklaring laten opstellen?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

16a. Bent u gewezen op de mogelijkheid van het indienen van het voegingsformulier? Door het indienen van een voegingsformulier kunt u uw schade vergoed krijgen.

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

16b. Heeft u gebruik gemaakt van het voegingsformulier om uw schade vergoed te krijgen?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

17a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om een persoonlijk gesprek met de officier van justitie te voeren?

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

17b. Heeft u een persoonlijk gesprek met de officier van justitie gevoerd?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

18a. Bent u gewezen op de mogelijkheid een gesprek te voeren met de dader van het misdrijf? Dit gesprek gebeurt onder begeleiding van een professionele bemiddelaar.

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

18b. Heeft u onder professionele begeleiding een gesprek gevoerd met de dader van misdrijf?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

**ROUTING**

**Als steek=1 Politie: verder met vraag 19 (ervaringen met politie)**

**Als steek=2 OM of 3=SHN: verder met vraag 29 (ervaringen met OM)**

## ERVARINGEN MET DE POLITIE

**Routing: alleen voor steek 1 politie**

**Steek 2 en 3 skippen naar ervaringen OM (blok**

*Als vraag 6 is code 1 of 2 skip naar 19b.*

19. Heeft u vanwege het misdrijf dat u is overkomen, contact gehad met de politie?

- O Ja → *vraag* **19b**
- O Nee → *vraag* **19a**

19a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf dat u is overkomen, contact gehad met de politie?

- O Ja → *vraag* **19b**
- O Nee → *vraag* **46**

19b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen
De medewerkers van de politie ...

| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| hebben mij beleefd behandeld. | O | O | O | O | O |
| hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal. | O | O | O | O | O |
| hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen. | O | O | O | O | O |
| hebben begrip getoond voor mijn situatie. | O | O | O | O | O |
| hebben rekening gehouden met mijn privacy. | O | O | O | O | O |
| zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens. | O | O | O | O | O |
| hebben medeleven getoond. | O | O | O | O | O |
| hebben mij lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen. | O | O | O | O | O |
| hebben mij mijn verhaal vaak laten herhalen. | O | O | O | O | O |

| 19c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen<br>De medewerkers van de politie … | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen. | O | O | O | O | O | O |

| 19d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen<br>De medewerkers van de politie … | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen. | O | O | O | O | O | |
| hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen | O | O | O | O | O | |
| hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen. | O | O | O | O | O | |
| hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb. | O | O | O | O | O | |
| hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mijn schade goed ingeschat. | O | O | O | O | O | O |

| 19e. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen<br>De medewerkers van de politie … | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen | O | O | O | O | O | O |
| hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mijn gevoel van angst verkleind. | O | O | O | O | O | O |
| hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen. | O | O | O | O | O | O |
| hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren. | O | O | O | O | O | O |

20. Soms is het noodzakelijk dat de medewerkers van de politie een veilige plek regelen of slachtoffers naar huis brengen. Vond u dat dit bij u nodig was?

O Ja

O Nee → *vraag* **22**

21. Bent u door medewerkers van de politie naar huis dan wel naar een andere voor u veilige plek gebracht?

O Ja

O Nee

22. Soms is het noodzakelijk dat de medewerkers van de politie slachtoffers naar een dokter of andere hulpverlening begeleiden (bijvoorbeeld slachtofferhulp)? Vond u dat dit bij u nodig was?

O Ja

O Nee → *vraag* **24**

23. Hebben de medewerkers van de politie u naar medische voorzieningen of andere hulpverlening begeleid?

O Ja

O Nee

24. Is er een verdachte gearresteerd in uw zaak?

O Ja → *vraag* ***26***

O Nee → *vraag* ***25***

O Weet niet → *vraag* ***26***

25. In hoeverre is het een probleem voor u dat er geen verdachte is gearresteerd in uw zaak?

O Geen probleem

O Een klein probleem

O Een groot probleem

**De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij de politie voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:**

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

**U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.**

| 26a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie … | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u beleefd behandelen? | O | O | O | O | O |
| vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan? | O | O | O | O | O |
| u naar huis of naar een andere veilige plek brengen? | O | O | O | O | O |
| u naar medische voorzieningen of andere hulp begeleiden? | O | O | O | O | O |
| rekening houden met uw privacy? | O | O | O | O | O |
| u uw verhaal niet vaak laten herhalen? | O | O | O | O | O |
| rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft? | O | O | O | O | O |

| 26b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van de politie… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal? | O | O | O | O | O |
| u het gevoel geven dat zij u serieus nemen? | O | O | O | O | O |
| begrip tonen voor uw situatie? | O | O | O | O | O |
| medeleven tonen? | O | O | O | O | O |
| u snel helpen bij de aangifte? | O | O | O | O | O |
| zich inzetten om uw schade vergoed te krijgen? | O | O | O | O | O |
| uw schade goed inschatten? | O | O | O | O | O |

| 26c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie … | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u informatie geven over hun vervolgstappen? | O | O | O | O | O |
| u uitleg geven over het verloop van het proces na de aangifte? | O | O | O | O | O |
| u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft? | O | O | O | O | O |
| u informatie geven over mogelijke hulpverlening? | O | O | O | O | O |

| 26d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van de politie… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u informatie geven over de diensten van Slachtofferhulp? | O | O | O | O | O |
| u op de hoogte houden van de ontwikkelingen in uw zaak? | O | O | O | O | O |
| u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen? | O | O | O | O | O |

| 26e. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie … | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen? | O | O | O | O | O |
| u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij een beslissing nemen? | O | O | O | O | O |
| voldoende informatie van u vragen bij het ondernemen van verdere stappen? | O | O | O | O | O |

| 26f. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie … | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| uw gevoel van veiligheid vergroten? | O | O | O | O | O |
| u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen | O | O | O | O | O |
| het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleinen? | O | O | O | O | O |

| 26g. En hoe BELANGRIJK vindt u het dat de medewerkers van de politie… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| uw gevoel van angst verkleinen? | O | O | O | O | O |
| voldoende doen om de dader op te sporen? | O | O | O | O | O |
| voldoende doen om de dader te arresteren? | O | O | O | O | O |

27. Zijn er behalve de bovenstaande zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot de politie?

O Ja

O Nee → *vraag* **46** **(blok slachtofferhulp)**

28. Kunt u aangeven welke dingen dit zijn?

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

**Als steek =1 Politie: verder met 46 Slachtofferhulp**

## ERVARINGEN MET HET OPENBAAR MINISTERIE

**Wij willen u nu een aantal vragen stellen over uw ervaringen met het Openbaar Ministerie en het belang dat u aan verschillende onderdelen van de dienstverlening van het Openbaar Ministerie hecht.**
**Het Openbaar Ministerie wordt afgekort met OM.**

**U krijgt met het OM te maken, nadat u aangifte heeft gedaan van een misdrijf bij de politie. Medewerkers van het OM zorgen ervoor dat de aanklacht verwerkt wordt. Indien u wilt, houden de medewerkers van het OM u op de hoogte van de voortgang van de zaak.**
**De officier van justitie is de bekendste medewerker van het OM.**

29. Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met het Openbaar Ministerie (OM)?
Het kan zijn dat u één of meerdere brieven heeft ontvangen van het OM, maar ook dat u medewerkers van het OM telefonisch of persoonlijk gesproken heeft.

- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen van het OM → *vraag* **30**
- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen en ook zelf gesproken met iemand van het OM *vraag* **30**
- O Ja, ik heb met iemand van het OM gesproken *vraag* **30**
- O Nee → **als steekproef = OM naar vraag 29a, anders naar vraag 37**

29a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met het Openbaar Ministerie (OM)?
Het kan zijn dat u één of meerdere brieven heeft ontvangen van het OM, maar ook dat u medewerkers van het OM telefonisch of persoonlijk gesproken heeft.

- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen van het OM
- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen en ook zelf gesproken met iemand van het OM
- O Ja, ik heb met iemand van het OM gesproken
- O Nee → *vraag* **37** **blok Rechter**

30. Is er een verdachte **vervolgd** in uw zaak?
Het kan zijn dat de verdachte als straf een geldboete of een taakstraf heeft gekregen, of voor de rechter heeft moeten komen. In al die gevallen is er vervolgd.

- O Ja → *vraag* **32**
- O Nee → *vraag* **31**
- O Weet niet → *vraag* **32**

31. Als er **geen** verdachte is vervolgd in uw zaak, in hoeverre is dit dan een probleem voor u?

- O Geen probleem
- O Een klein probleem
- O Een groot probleem

32. Heeft u bij het OM aangegeven dat u op de hoogte wilde blijven van de ontwikkelingen in uw zaak?

- O Ja → *vraag* **33a**
- O Nee → *vraag* **33b**

33a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?
De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb. | O | O | O | O | O | O |
| zijn vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens omgegaan. | O | O | O | O | O | O |

33b. Heeft u zelf iemand van het Openbaar Ministerie gesproken of aan de telefoon gehad of heeft u alleen schriftelijk contact gehad met het OM?

1. Ik heb iemand van het OM gesproken en/of gebeld
2. Ik heb alleen schriftelijk contact met het OM gehad.

*Routing: Als 33b=1 verder met 33c, anders met 33d*

33c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mij beleefd behandeld. | O | O | O | O | O | O |
| hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb. | O | O | O | O | O | O |
| hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen. | O | O | O | O | O | O |
| hebben begrip getoond voor mijn situatie. | O | O | O | O | O | O |
| hebben medeleven getoond. | O | O | O | O | O | O |

| 33d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?<br>De medewerkers van het Openbaar Ministerie … | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen. | O | O | O | O | O | |
| hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken. | O | O | O | O | O | |
| | | | | | | |
| hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mijn schade goed ingeschat. | O | O | O | O | O | O |

33 e. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mijn gevoel van angst verkleind. | O | O | O | O | O | O |
| hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen. | O | O | O | O | O | |
| hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen. | O | O | O | O | O | |
| hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind. | O | O | O | O | O | |

**De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij het OM voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:**

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2. 
3. 
4. 
5. **Van het allergrootste belang**

**U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.**

| 34a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het OM ... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u beleefd behandelen? | O | O | O | O | O |
| belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal? | O | O | O | O | O |
| u het gevoel geven dat zij u serieus nemen? | O | O | O | O | O |
| begrip tonen voor uw situatie? | O | O | O | O | O |

| 34b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan? | O | O | O | O | O |
| u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft? | O | O | O | O | O |
| medeleven tonen? | O | O | O | O | O |

| 34c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het OM ... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | Van het allergrootste belang | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u de redenen voor haar beslissingen laten weten? | O | O | O | O | O |
| u informatie geven over het vervolg van het proces? | O | O | O | O | O |
| u op de hoogte houden van de ontwikkelingen in uw zaak? | O | O | O | O | O |

| 34d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft? | O | O | O | O | O |
| u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen? | O | O | O | O | O |

| 34e. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het Openbaar Ministerie ... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij nemen van hun beslissingen? | O | O | O | O | O |
| u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen? | O | O | O | O | O |
| voldoende informatie van u vragen om hun beslissingen goed te kunnen maken? | O | O | O | O | O |

| 34f. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u voldoende ondersteunen in het regelen van uw schadevergoeding? | O | O | O | O | O |
| uw schade goed inschatten? | O | O | O | O | O |

| 34g Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het Openbaar Ministerie ... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| uw gevoel van veiligheid vergroten? | O | O | O | O | O |
| het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleinen? | O | O | O | O | O |
| uw gevoel van angst verkleinen? | O | O | O | O | O |

| 34h. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| voldoende doen om de dader te vervolgen? | O | O | O | O | O |
| voldoende doen om de dader te veroordelen? | O | O | O | O | O |

35. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot het OM?

O Ja

O Nee → *vraag 37*

36. Kunt u aangeven welke dingen dit zijn?

…………………………………………………………………..……………………………………

………………………………………………………………………….……………………………………

## ERVARINGEN MET DE RECHTER

ROUTING: DIT BLOK OOK ALLEEN VOOR STEEK 2 OM EN STEEK 3 SHN

**Wij willen u een aantal vragen gaan stellen over het contact met de rechter in uw zaak. Tijdens de zitting onderzoekt de rechter of het gaat om een strafbaar feit en of er voldoende bewijs is tegen de verdachte. De rechter beslist of de verdachte schuldig is en legt eventueel een straf op.**

37. Bent u vanwege het misdrijf zelf naar de rechtszaak gegaan om het proces daar verder te volgen?

- O Ja
- O Nee → *vraag 46* **BLOK Slachtofferhulp**

38. Heeft u in de rechtszaal gebruik gemaakt van uw spreekrecht of bent u als getuige opgeroepen?

- O Ja, ik heb gebruik gemaakt van het spreekrecht
- O Ja, ik ben als getuige opgeroepen
- O Ja, ik heb gebruik gemaakt van het spreekrecht **en** ik ben als getuige opgeroepen
- O Nee → *vraag* **40**

| 39a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?<br>De rechter … | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t |
| heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten. | O | O | O | O | O | |
| heeft mij informatie gegeven over het verloop van het proces. | O | O | O | O | O | |
| heeft een juiste schadevergoeding opgelegd. | O | O | O | O | O | O |
| was onpartijdig. | O | O | O | O | O | |
| was deskundig. | O | O | O | O | O | |

39b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?
De rechter …

| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| heeft mij beleefd behandeld. | O | O | O | O | O |
| heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal. | O | O | O | O | O |
| heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen | O | O | O | O | O |
| toonde begrip voor mijn situatie. | O | O | O | O | O |
| ging vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om. | O | O | O | O | O |
| hield rekening met waar ik recht op heb. | O | O | O | O | O |

39c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?
De rechter …

| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| heeft mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam | O | O | O | O | O |
| heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen. | O | O | O | O | O |

39d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De rechter …

| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| heeft voldoende gedaan om de dader te berechten. | O | O | O | O | O |
| heeft voldoende gedaan om de dader te straffen. | O | O | O | O | O |
| heeft het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind. | O | O | O | O | O |

40. Is er een verdachte gestraft in uw zaak? Hierbij moet u óók denken aan een taakstraf of boete die is opgelegd.

- O Ja → *vraag* **42**
- O Nee → *vraag* **41**
- O Weet niet → *vraag* **43a**

41. In hoeverre is het een probleem voor u dat er **geen** verdachte is gestraft in uw zaak?

- O Geen probleem
- O Een klein probleem
- O Een groot probleem

***ROUTING: Ga na de beantwoording van vraag 41 door naar vraag 43a***

42. Hoe licht of zwaar was de straf voor de dader, volgens uw eigen gevoel?

O Zeer licht
O Licht
O Niet licht, niet zwaar
O Zwaar
O Zeer zwaar

**De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken in het contact met de rechter voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:**

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2. 
3. 
4. 
5. **Van het allergrootste belang**

**U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.**

| 43a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter…. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u beleefd behandelt? | O | O | O | O | O |
| rekening houdt met waar u recht op heeft? | O | O | O | O | O |
| belangstelling toont voor uw persoonlijke verhaal? | O | O | O | O | O |

| 43b. En hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u het gevoel geeft dat hij of zij u serieus neemt? | O | O | O | O | O |
| begrip toont voor uw situatie? | O | O | O | O | O |
| vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaat? | O | O | O | O | O |

| 43c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u de redenen voor zijn of haar beslissingen laat weten? | O | O | O | O | O |
| u informatie geeft over het verloop van het proces? | O | O | O | O | O |
| de juiste schadevergoeding oplegt? | O | O | O | O | O |
| onpartijdig is? | O | O | O | O | O |
| deskundig is? | O | O | O | O | O |

| 43d. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u de gelegenheid geeft uw verhaal te doen, voordat hij of zij een beslissing neemt? | O | O | O | O | O |
| voldoende informatie van u vraagt om een goede beslissing te nemen? | O | O | O | O | O |

| 43e. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleint? | O | O | O | O | O |
| voldoende doet om de dader te berechten? | O | O | O | O | O |
| voldoende doet om de dader te straffen? | O | O | O | O | O |

44. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot de rechter?

O Ja

O Nee → *vraag 46* **BLOK SLACHTOFFERHULP**

45. Kunt u aangeven welke aspecten dit zijn?

……………………………………………………………...……………………………………

…………………………………………………………………..……………………………………

## ERVARINGEN MET SLACHTOFFERHULP NEDERLAND

**Routing: allen**

| |
|---|
| **Wij willen u nu een aantal vragen gaan stellen over uw ervaringen met Slachtofferhulp en het belang dat u aan verschillende onderdelen van de dienstverlening van Slachtofferhulp hecht.**<br><br>**Slachtofferhulp is een organisatie die praktische en juridische adviezen geeft en emotionele steun aanbiedt. Wij vragen u niet alleen te denken aan de medewerker waar u hulp van heeft gekregen, maar aan alle medewerkers van Slachtofferhulp waar u mee gesproken heeft of mee te maken heeft gehad.** |

46. Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met een medewerker van Slachtofferhulp?

O Ja → *vraag 47a*

O Nee → **als steekproef = slachtofferhulp naar vraag 46a, anders vraag 51**

46a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met een medewerker van Slachtofferhulp?

- O Ja
- O Nee → *vraag 51*

47a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van Slachtofferhulp…

| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mij beleefd behandeld. | O | O | O | O | O | |
| hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal. | O | O | O | O | O | |
| zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij het gevoel gegeven dat zij mij serieus namen. | O | O | O | O | O | |
| hebben begrip getoond voor mijn situatie. | O | O | O | O | O | |
| hebben medeleven getoond. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien dat nodig was. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mij professioneel behandeld. | O | O | O | O | O | |

| 47b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?<br>De medewerkers van Slachtofferhulp… | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mij juridische ondersteuning gegeven. | O | O | O | O | O | O |

| 47c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?<br>De medewerkers van Slachtofferhulp… | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mijn schade goed ingeschat. | O | O | O | O | O | O |

| 47d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?<br>De medewerkers van Slachtofferhulp… | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens | n.v.t. |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | n.v.t. |
| hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot. | O | O | O | O | O | |
| hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen | O | O | O | O | O | |
| hebben mijn gevoel van angst verkleind. | O | O | O | O | O | O |
| hebben mij emotionele hulp gegeven. | O | O | O | O | O | O |

**De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij Slachtofferhulp voor u zijn. . U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:**

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2. 
3. 
4. 
5. **Van het allergrootste belang**

**U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.**

| 48a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u beleefd behandelen? | O | O | O | O | O |
| belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal? | O | O | O | O | O |
| u het gevoel geven dat zij u serieus nemen? | O | O | O | O | O |
| vertrouwelijk omgaan met uw persoonsgegevens? | O | O | O | O | O |

| 48b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat medewerkers van Slachtofferhulp… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| begrip tonen voor uw situatie? | O | O | O | O | O |
| medeleven tonen? | O | O | O | O | O |
| u naar andere hulpinstanties doorverwijzen en/of begeleiden, indien dat nodig is? | O | O | O | O | O |
| u professioneel behandelen? | O | O | O | O | O |

| 48c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u informatie geven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening? | O | O | O | O | O |
| u informatie geven over waar u als slachtoffer recht op heeft? | O | O | O | O | O |
| u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen | O | O | O | O | O |
| u informatie geven over de gang van zaken bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank? | O | O | O | O | O |

| 48d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat medewerkers van Slachtofferhulp… | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen? | O | O | O | O | O |
| u praktische ondersteuning geven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren? | O | O | O | O | O |
| u juridische ondersteuning geven? | O | O | O | O | O |

| 48e. Hoe **belangrijk** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| zich inzetten om uw schade vergoed te krijgen? | O | O | O | O | O |
| uw schade goed inschatten? | O | O | O | O | O |

| 48f. Hoe **belangrijk** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp... | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eigenlijk niet zo belangrijk | | | | Van het allergrootste belang |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| uw gevoel van veiligheid vergroten? | O | O | O | O | O |
| uw gevoel van angst verkleinen? | O | O | O | O | O |
| u emotionele hulp geven? | O | O | O | O | O |

49. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot Slachtofferhulp?

O Ja

O Nee → *vraag* **51** **(ALGEMENE INDRUK STRAFRECHT)**

50. Kunt u aangeven welke aspecten dit zijn?

……………………………………………………………...……………………………………

……………………………………………………………………….…………………………………

## ALGEMENE INDRUK OVER HET STRAFRECHT

**Routing: allen**

| |
|---|
| **Wij willen u een aantal stellingen voorleggen met betrekking tot de politie en de rechtbanken.**<br>**Het gaat hierbij NIET specifiek om ervaringen met uw eigen zaak, maar om uw algemene indruk.** |

| 51. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Geheel mee oneens | Een beetje mee oneens | Niet mee eens, niet mee oneens | Een beetje mee eens | Geheel mee eens |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ik heb veel respect voor de politie. | O | O | O | O | O |
| In het algemeen, zijn politieagenten eerlijk. | O | O | O | O | O |
| Ik ben trots op de politie. | O | O | O | O | O |
| Ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen. | O | O | O | O | O |
| Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je. | O | O | O | O | O |
| Als het er echt om gaat is de politie er om je te helpen. | O | O | O | O | O |
| Over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces. | O | O | O | O | O |
| De grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken. | O | O | O | O | O |
| Over het algemeen zijn rechters eerlijk. | O | O | O | O | O |
| Beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk. | O | O | O | O | O |

**Routing: vraag 52 en 52a alleen steekproef OM en SHN. Politie naar 53.**

**Wij willen u nog een aantal vragen voorleggen over het eventueel procederen voor een schadevergoeding.**

52. Heeft u, na de uitspraak van de rechter in de strafzaak, op enig moment overwogen verder te procederen om uw schade vergoed te krijgen?

- O Ja, ik heb het overwogen, maar er van afgezien (ga naar vraag 52a)
- O Ja, ik ben het nog aan het overwegen (ga naar vraag 53)
- O Ja, dit heb ik overwogen en ben ook een procedure begonnen (naar vraag 53)
- O Nee (ga naar vraag 52a)
- O Weet niet (ga naar vraag 53)

52a. Welke reden was voor u het meest belangrijk voor uw besluit om niet verder te procederen:

- O Een procedure kost veel tijd
- O Een procedure kost veel geld
- O Een procedure kost veel energie
- O Een procedure roept negatieve emoties op
- O Het is de moeite niet waard
- O De zaak zal waarschijnlijk niet gewonnen worden
- O Ik kreeg het advies niet te gaan procederen (bijvoorbeeld van advocaat, rechtsbijstandverzekeraar, slachtofferhulp)
- O De dader heeft geen geld of vermogen
- O Anders, namelijk ….

## ACHTERGRONDKENMERKEN

**Routing: allen**

53. Wat is uw geslacht?

O Man
O Vrouw

54. Wat is uw geboortejaar?

19….

55. Wat is uw geboorteland?

O Nederland
O Suriname
O Antillen
O Aruba
O Turkije
O Marokko
O Indonesië
O Molukken
O Anders………………………………….
Geen opgave

56. Wat is het geboorteland van uw vader?

O Nederland
O Suriname
O Antillen
O Aruba
O Turkije
O Marokko
O Indonesië
O Molukken
O Anders…………………………………
Geen opgave

57. Wat is het geboorteland van uw moeder?

O Nederland
O Suriname
O Antillen
O Aruba
O Turkije
O Marokko
O Indonesië
O Molukken
O Anders…………………………………
Geen opgave

58. Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding of welke dagopleiding volgt u nu?

- O Lagere school of basisschool niet afgemaakt
- O Lagere school of basisschool of speciaal onderwijs
- O Lbo of vbo of vmbo kaderberoepsgerichte- of basisberoepsgerichte leerweg
  (bijv. LTS, LEAO, LHNO, Ambachtschool, Huishoudschool, Lagere Detailhandelsschool, Lagere land- en tuinbouwschool)
- O Mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo gemengde leerweg
- O Middelbaar beroepsonderwijs
  (bijv. MTS, MEAO, MHNO, MSPO, MAO, opleiding verpleging, politieschool, Middelbare land- en tuinbouwschool)
- O Havo of vwo of gymnasium of athenaeum of hbs of mms
- O Hoger beroepsonderwijs
  (bijv. HTS, HEAO, Pedagogische Academie, Lerarenopleiding, Sociale Academie, Kunstacademie, soortgelijke particuliere opleiding)
- O Universiteit (vóór 1986: ook Technische Hogeschool en Landbouw Hogeschool)
- Geen opgave

59. Heeft u op dit moment een betaalde baan?

- O Ja, ik ben in loondienst →Vraag **61**
- O Ja, ik ben zelfstandig ondernemer →Vraag **61**
- O Nee
- Geen opgave

60. Welke situatie is op dit moment op u het meest van toepassing? Bent u:

- O Werkloos maar had hiervoor een baan
- O Werkloos en had hiervoor geen baan
- O Huisvrouw / Huisman
- O Arbeidsongeschikt
- O Scholier of student
- O Gepensioneerd of VUT
- O Anders, namelijk…………………………………….
- Geen opgave

*[ De volgende vraag stellen indien op vraag 12 het antwoord 'niet of 'gedeeltelijk' is gegeven.  Overigen gaan naar 61a.]*

61. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie wil de mogelijkheid om schade te verhalen op de dader verbeteren. Daarom is het belangrijk te weten waarom het u niet is gelukt de schade volledig vergoed te krijgen. Mag het Ministerie u over een aantal maanden benaderen om daarover een paar vragen te stellen?

- Ja (ga door naar 61a)
- Nee (ga door naar (61a)

61a. Mag het Ministerie van Veiligheid en Justitie u daarnaast in de toekomst nog eens benaderen voor onderzoek?
(Justitie bewaart dan uw adresgegevens maximaal twee jaar voor een eventueel vervolgonderzoek)

- Ja
- Nee

Na beantwoorden vraag 61a verder met vraag 62.

61b. Mag het Ministerie van Veiligheid en Justitie u in de toekomst nog eens benaderen voor onderzoek?

(Justitie bewaart dan uw adresgegevens maximaal twee jaar voor een eventueel vervolgonderzoek)

- Ja
- Nee

62. Heeft u nog opmerkingen over zaken die in deze enquête niet aan de orde zijn gekomen of opmerkingen over de enquête zelf?

O Nee

O Ja Namelijk…………………………………………………..

63. Wij stellen het zeer op prijs dat u aan dit onderzoek hebt meegewerkt.

Als blijk van waardering bieden wij u 5 euro aan. U kunt kiezen uit deze mogelijkheden:

1. U ontvangt een vergoeding van 5 euro op uw bankrekening
2. U doneert 5 euro aan een goed doel naar keuze
3. Geen van beide

Indien 63=1 verder met 64

Indien 63=2 verder met 65

Anders naar einde

64. Wilt u hieronder uw gegevens invullen zodat wij het bedrag van 5 euro aan u over kunnen maken?

Naam:

Voorletter:

Plaats:

Banknummer:

Routing: hierna naar einde

65. U kunt een keuze maken uit de volgende goede doelen:

1. Artsen zonder Grenzen
2. Amnesty International
3. Unicef
4. War Child
5. Wereld Natuur Fonds
6. Fonds Slachtofferhulp

**Einde vragenlijst.**

**U bent aan het eind gekomen van deze vragenlijst. Wij willen u hartelijk bedanken voor uw tijd en moeite voor het invullen van deze vragenlijst.**

## BIJLAGE 3

# Aankondigingsbrieven (Politiesteekproef)

# Aankondigingsbrief Politie (algemeen)

Wetenschappelijk Onderzoek- en
Documentatiecentrum
*Ministerie van Veiligheid en Justitie*

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan
*[voorl. + achternaam]*
*[Straat + nr]*
*[Postcode + plaats]*

**Afdeling Extern Wetenschappelijke Betrekkingen (EWB)**

Terminal Noord
Schedeldoekshaven 131
2511 EM Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.wodc.nl

**Contactpersoon**
A. ten Boom

T 070 370 45 15
F 070 370 79 48
a.ten.boom@minjus.nl

**Ons kenmerk**
1833 b/5713205/11

Datum: *[datum1]*
Onderwerp: monitor ervaring met justitiële instanties
Referentie: *[refnr]*

Geachte *[heer/mevrouw]*,

In verband met de aangifte van een strafbaar feit heeft u de afgelopen periode contact gehad met de politie en misschien nog andere instanties. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie is geïnteresseerd in uw ervaringen. Wat ging volgens u goed en wat juist niet? Daarom wordt er binnenkort een enquête gehouden. Wij nodigen u graag uit hier aan mee te doen.

Of de zaak waarvan u aangifte deed nu meer of minder ernstig was, wij zijn geïnteresseerd in ieders ervaring. De Minister en Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie willen, gesterkt door uw ervaringen, werken aan goede dienstverlening door de officiële instanties.

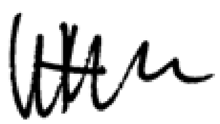
Over enkele weken ontvangt u een brief van onderzoeksbureau Ipsos Synovate waarin staat hoe u precies mee kunt doen aan de enquête (op internet of per telefoon). Al uw antwoorden worden door het onderzoeksbureau vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd.

Indien u meedoet aan de enquête ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

Indien u niet mee wilt doen, kunt u dit kenbaar maken door voor *[datum2]* bijgaande antwoordkaart ingevuld aan ons terug te sturen (geen postzegel nodig). U kunt zich ook afmelden door een e-mail te sturen aan afmelden1833b@minjus.nl. Het is belangrijk dat u uw naam en het referentienummer *[refnr]* op het kaartje of in uw e-mail vermeldt. U wordt dan niet door de onderzoekers benaderd. Overigens kunt u ook op elk ander moment uw medewerking aan de enquête stopzetten.

Ik hoop van harte dat u uw ervaringen met ons wilt delen.

Hoogachtend,
Namens de minister en staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,



Prof. dr. F.L. Leeuw,
Directeur WODC

## Aankondigingsbrief Politie (ouders)

Wetenschappelijk Onderzoek- en
Documentatiecentrum
*Ministerie van Veiligheid en Justitie*

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de ouders/verzorgers van
*[voorl. + achternaam]*
*[Straat + nr]*
*[Postcode + plaats]*


**Afdeling Extern Wetenschappelijke Betrekkingen (EWB)**

Terminal Noord
Schedeldoekshaven 131
2511 EM Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.wodc.nl

**Contactpersoon**
A. ten Boom

T 070 370 45 15
F 070 370 79 48
a.ten.boom@minjus.nl


**Ons kenmerk**
1833 b/5713205/11

Datum: *[datum1]*
Onderwerp: monitor ervaring met justitiële instanties
Referentie: *[refnr]*

Geachte ouder of verzorger,

In verband met de aangifte van een strafbaar feit heeft uw *[zoon/dochter]* de afgelopen periode contact gehad met de politie en misschien nog andere instanties (voor alle duidelijkheid: *[hij/zij]* was niet de dader van dat feit!). Het Ministerie van Veiligheid en Justitie is geïnteresseerd in de ervaringen van uw *[zoon/dochter]*. Wat ging goed en wat juist niet? Daarom wordt er binnenkort een enquête gehouden. Wij nodigen uw *[zoon/dochter]* graag uit hier aan mee te doen. Indien u hiertegen geen bezwaar hebt, verzoek ik u bijgaande brief aan uw *[zoon/dochter]* te geven.

Of de zaak die het betrof nu meer of minder ernstig was, wij zijn geïnteresseerd in ieders ervaring. De Minister en Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie willen, gesterkt door die ervaringen, werken aan goede dienstverlening door de officiële instanties.

Over enkele weken ontvangt uw *[zoon/dochter]* een brief van onderzoeksbureau Ipsos Synovate waarin staat hoe *[hij/zij]* precies mee kan doen aan de enquête (op internet of per telefoon). Alle antwoorden worden door het onderzoeksbureau vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd.
Indien uw *[zoon/dochter]* meedoet aan de enquête ontvangt *[hij/zij]* van ons een kleine blijk van waardering, die *[hij/zij]* overigens ook aan een goed doel kan laten schenken.

Indien uw *[zoon/dochter]* niet mee wil doen of u heeft hier bezwaar tegen, dan kunt u dit kenbaar maken door voor *[datum2]* bijgaande antwoordkaart ingevuld aan ons terug te sturen (geen postzegel nodig). U kunt uw *[zoon/dochter]* ook afmelden door een e-mail te sturen aan afmelden1833b@minjus.nl. Het is belangrijk dat de naam van uw *[zoon/dochter]* en het referentie-nummer *[refnr]* op het kaartje of in uw e-mail wordt vermeld. Uw *[zoon/dochter]* wordt dan niet door de onderzoekers benaderd. Overigens kan ook op elk ander moment de medewerking aan de enquête worden stopgezet.

Ik hoop van harte dat uw *[zoon/dochter]* *[zijn/haar]* ervaringen met ons wil delen.

Hoogachtend,
Namens de minister en staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

Prof. dr. F.L. Leeuw,
Directeur WODC

# Uitnodigingsbrief Politie

Aanhef en adres

Datum : 31 januari 2012
Projectnummer : 94127-P-2292
Betreft : onderzoek naar ervaringen met justitiële instanties

Geachte <heer/mevrouw>,

Enkele weken geleden heeft u een brief van het Ministerie van Veiligheid en Justitie ontvangen. In deze brief werd aangekondigd dat u door ons bureau zou worden uitgenodigd mee te werken aan een onderzoek over uw ervaringen met justitiële instanties. Met de uitkomsten van dit onderzoek kan het ministerie de dienstverlening door de verschillende instanties verder verbeteren. Via deze brief vragen wij u om uw medewerking aan dit onderzoek en leggen wij uit hoe u kunt deelnemen.

U kunt de vragenlijst online invullen op de volgende beveiligde website:

http://www.iv.nl/justitie

Voor de bescherming van uw gegevens wordt een code en een wachtwoord gebruikt:

Inlogcode: 123456
Wachtwoord: XXXXXX

Het is belangrijk dat u de vragenlijst zelf invult en niet iemand anders uit uw huishouden. Het onderzoek gaat over uw ervaringen. Al uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd.

Als u meewerkt, ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

Als u de vragenlijst niet via internet kunt invullen, hoeft u niets te doen. Wij bellen u dan binnenkort op om de vragenlijst telefonisch af te nemen.

Alvast hartelijk dank voor uw moeite en tijd om de vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,
Ipsos Synovate

Eva Roosevelt
*E-mail: respons@synovate.nl*

**BIJLAGE 4**

## Uitnodigingsbrief (Politiesteekproef)

Aanhef en adres

Datum : 31 januari 2012
Projectnummer : 94127-P-2292
Betreft : onderzoek naar ervaringen met justitiële instanties

Geachte <heer/mevrouw>,

Enkele weken geleden heeft u een brief van het Ministerie van Veiligheid en Justitie ontvangen. In deze brief werd aangekondigd dat u door ons bureau zou worden uitgenodigd mee te werken aan een onderzoek over uw ervaringen met justitiële instanties. Met de uitkomsten van dit onderzoek kan het ministerie de dienstverlening door de verschillende instanties verder verbeteren. Via deze brief vragen wij u om uw medewerking aan dit onderzoek en leggen wij uit hoe u kunt deelnemen.

U kunt de vragenlijst online invullen op de volgende beveiligde website:

http://www.iv.nl/justitie

Voor de bescherming van uw gegevens wordt een code en een wachtwoord gebruikt:

Inlogcode: 123456
Wachtwoord: XXXXXX

Het is belangrijk dat u de vragenlijst zelf invult en niet iemand anders uit uw huishouden. Het onderzoek gaat over uw ervaringen. Al uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd.

Als u meewerkt, ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

Als u de vragenlijst niet via internet kunt invullen, hoeft u niets te doen. Wij bellen u dan binnenkort op om de vragenlijst telefonisch af te nemen.

Alvast hartelijk dank voor uw moeite en tijd om de vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,
Ipsos Synovate

Eva Roosevelt
*E-mail: respons@synovate.nl*

# BIJLAGE 5

**Tabel B5.1 Belangscores**

| **Aspect** *Politiemedewerkers…* | **N** | **1 (eigenlijk niet belangrijk)** | **2** | **3** | **4** | **5 (van het grootste belang)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| behandelen mij beleefd | 509 | 0,4% | 0,5% | 6,9% | 30,1% | 62,1% |
| gaan vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om | 509 | 1,0% | 0,4% | 3,4% | 11,1% | 84,1% |
| brengen mij naar huis of naar een andere veilige plek | 509 | 11,3% | 5,5% | 23,1% | 20,2% | 40,0% |
| begeleiden mij naar medische voorzieningen of andere hulp | 509 | 8,9% | 3,5% | 17,6% | 22,9% | 47,1% |
| houden rekening met mijn privacy | 509 | 0,5% | 1,8% | 4,0% | 19,3% | 74,3% |
| laten herhalen mij mijn verhaal niet vaak | 509 | 7,3% | 7,1% | 30,8% | 26,2% | 28,5% |
| houden rekening met waar ik als slachtoffer heb | 509 | 1,5% | 1,0% | 13,4% | 29,0% | 55,0% |
| tonen belangstelling voor mijn persoonlijk verhaal | 509 | 0,8% | 0,9% | 9,6% | 27,5% | 61,3% |
| geven mij het gevoel dat zij mij serieus nemen | 509 | 0,3% | 0,1% | 2,5% | 16,8% | 80,3% |
| tonen begrip voor mijn situatie | 509 | 0,3% | 0,4% | 6,3% | 28,3% | 64,7% |
| tonen medeleven | 509 | 1,5% | 2,0% | 20,4% | 27,9% | 48,2% |
| helpen mij snel bij aangifte | 509 | 0,9% | 0,1% | 5,3% | 25,2% | 68,6% |
| zetten zich in om mijn schade vergoed te krijgen | 509 | 5,6% | 4,7% | 14,6% | 28,7% | 46,4% |
| schatten mijn schade goed in | 509 | 5,3% | 5,3% | 15,2% | 27,5% | 46,7% |
| geven informatie over vervolgstappen | 509 | 0,7% | 1,2% | 7,7% | 31,3% | 59,1% |
| geven uitleg over het verloop van het proces na aangifte | 509 | 0,8% | 0,8% | 6,8% | 31,8% | 59,9% |
| geven uitleg over waar ik als slachtoffer recht op heb | 509 | 1,4% | 2,0% | 9,8% | 31,6% | 55,2% |
| geven informatie over mogelijke hulpverlening | 509 | 2,7% | 1,9% | 12,0% | 32,0% | 51,5% |

**Vervolg tabel B5.1**

| **Aspect** *Politiemedewerkers…* | **N** | **1 (eigenlijk niet belangrijk)** | **2** | **3** | **4** | **5 (van het grootste belang)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| geven informatie over de diensten van slachtofferhulp | 509 | 5,2% | 4,8% | 16,4% | 32,8% | 40,8% |
| houden mij op de hoogte van ontwikkelingen in mijn zaak | 509 | 2,0% | 0,5% | 7,1% | 23,3% | 67,1% |
| geven informatie over wat ik moet doen om schade vergoed te krijgen | 509 | 3,4% | 4,5% | 15,2% | 30,0% | 46,9% |
| houden voldoende rekening met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen | 509 | 1,7% | 2,3% | 15,3% | 36,5% | 44,1% |
| geven mij de gelegenheid mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing nemen | 509 | 0,9% | 1,9% | 8,8% | 29,0% | 59,5% |
| vragen voldoende informatie van mij bij het nemen van verdere stappen | 509 | 0,7% | 0,9% | 8,5% | 30,4% | 59,6% |
| vergroten mijn gevoel van veiligheid | 509 | 2,1% | 1,7% | 8,1% | 21,0% | 67,1% |
| geven adviezen om in de toekomst slachtofferschap te voorkomen | 509 | 4,1% | 4,4% | 15,9% | 31,0% | 44,5% |
| verkleinen het gevaar van herhaling van slachtofferschap | 509 | 4,0% | 2,9% | 11,3% | 27,3% | 54,5% |
| verkleinen het gevoel van angst | 509 | 4,3% | 2,5% | 9,9% | 28,2% | 55,0% |
| doen voldoende om de dader op te sporen | 509 | 1,3% | 0,3% | 1,7% | 12,7% | 84,0% |
| doen voldoende om de dader op te sporen | 509 | 1,3% | 1,7% | 2,9% | 11,4% | 82,7% |

**Regioplan Beleidsonderzoek**

**Nieuwezijds Voorburgwal 35**
**1012 RD  Amsterdam**
**T  020 531 531 5**
**F  020 626 519 9**
**E  info@regioplan.nl**
**I  www.regioplan.nl**